

Rica Meronen

KELAN PERUSTOIMEENTULOTUEN HAKEMUSLOMAKE TEORIOIDEN RISTITULESSA

Mitä M.A.K. Hallidayn systeemis-funktionaalinen kieliteoria ja Niklas
Luhmannin systeemiteoria kertovat Kelan perustoimeentulotuen
hakemuslomakkeesta

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2019

MERONEN, RICA : Kelan perustoimeentulotuen hakemuslomake teorioiden ristitulella. Mitä M.A.K. Hallidayn systeemis-funktionaalisuusteoria ja Niklas Luhmannin systeemiteoria kertovat perustoimeentulotuen hakemuslomakkeesta. Pro-gradu -tutkielma. 61 sivua, 1 liite
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön opinto-ohjelma
Ohjaaja: Irene Roivainen
Huhtikuu 2019

TIIVISTELMÄ

Tutkielman tarkoituksena on tuoda näkyväksi Kelan perustoimeentulotuen hakulomakkeen monia toimintafunktioita. Tyhjä hakulomake edustaa organisaatiota ja toimii välineenä, jonka avulla asiakas ja organisaatio kommunikoivat. Vaikka kyseessä on Kelan toimintaa tukeva asiakirja, siihen perustuva perustoimeentulotuen laskelma on yleisesti käytössä kuntien sosiaalitoimistoissa, kun täytyy selvittää asiakkaan nykytilannetta.

Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana ovat Luhmannin yleinen systeemiteoria ja M.A.K. Hallidayn systeemis-funktionaalinen kieliteoria. Keskeisessä asemassa on kieliteoriaan liittyvä metafunktion käsite. Aineistona toimii Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilta löytyvä tyhjä perustoimeentulotuen hakulomake. Tutkielmassa esitetään Kela yksifunktionaalisena organisaatiosysteeminä, joka toimii systeemiteorian systeemille ominaisesti. Tässä kontekstissa systeemin asiakirjoilla on systeemin toimintaa tukeva tehtävä. Systeemis-funktionaalisen kieliteorian metafunktionajattelu laajentaa asiakirjan tehtäviä ja luokittelee ne kolmeen perusfunktion. Tutkimus on aineistokeskeinen. Lomake esitellään osio kerrallaan ja jokaisesta osiosta osoitetaan, miten esille nostettu asia on yhteydessä teoriataustaan.

Tutkimusasetelmassa esitellään perustoimeentulotuen hakulomaketta organisaation edustajana. Tässä tehtävässä asiakirjalla on ennakkoon määritelty tarkoitus. Hakulomake on laadittu tiedon keräämistä ja nopeata käsittelyä varten. Lomake on teksti ja sen tarkoitus välitetään tekstille ominaisin keinoin: kuvilla, erikokoisilla fonteilla ja tarjoamalla erityyppisiä vastausvaihtoehtoja.

Johtopäätöksenä on, että lomake toimii organisaation ja asiakkaan välisenä vuorovaikutuskanavana. Vuorovaikutusta tapahtuu sekä täyttötilanteessa että koko asiointiprosessin aikana. Hakulomaketta täyttäessään asiakas vastaa organisaation aloittamaan vuoropuheluun. Hakulomakkeessa aloitettu vuoropuhelu jatkuu asiointiprosessin edetessä. Asiakirja mahdollistaa asiakkaalle rajoitetun vuoropuhelun, joka on tiukasti säädelty. Hakulomakkeessa esitetyt kysymykset on määritelty lainsäädännössä ja lomakkeen rakenne noudattaa asiakirjan standardirakennetta. Hakulomake ei vastaa asiakkaan kysymyksiin tai tarjoa vastauksia asiakkaan puolesta. Täytetty ja viranomaiselle lähetetty hakulomake on todiste asiointista. Sen pohjalta tehdään päätöksiä. Lomakkeeseen on sidottu valta.

Asiasanat: sosiaalityö, asiakirja, systeemis-funktionaalinen kieliteoria, systeemiteoria, metafunktio

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkasteltu Turnitin Originality-Check –ohjelmalla.

MERONEN, RICA: Kela's basic social assistance application form under cross-fire of theories. What M.A.K. Halliday's systemic-functional theory of language and Niklas Luhmann's systems theory reveal about Kela's basic social assistance application form. Master's thesis. 61 pages, 1 appendix
Social work
Supervisor: Irene Roivainen
April 2019

ABSTRACT

The object of the study is to make visible the many functions of Kela's basic social assistance application form. Before being filled in, the application form represents the organisation and acts as a means of communication between customer and organisation. Despite being a document that supports Kela's activity, the calculation for basic social assistance based on it is generally used by municipal social welfare departments when determining the current situation of customers.

The theoretical starting-point of the study is formed by Luhmann's general systems theory and M.A.K. Halliday's systemic-functional theory of language (SFL). Central in the study is the concept of metafunction included in Halliday's theory. The study data consists of the blank application form for basic social assistance accessed through Kela's web pages. The study represents Kela as a unifunctional organisation system that functions in a way typical of systems according to the systems theory. In this context, documents in the system have the task of supporting its functioning. The metafunction concept in SFL expands the tasks of a document and classifies them under three basic functions. The study is data-driven. The form is introduced one section at a time, and for each section, it is shown how the central content is linked to the theoretical background.

The outcomes present Kela's basic social assistance application form as a representative of its background organisation. In this task, the document has a predetermined purpose. The application form was created for the purpose of gathering data and of processing it rapidly. The form is a text and its purpose is transmitted by means typical of a text: using images and different font sizes and requesting replies of several different types.

The conclusion is that the form functions as a channel of interaction between the organisation and the customer. Interaction occurs both as the form is being filled in and during the entire process of customership. When filling in the application form the customer responds to the dialogue started by the organisation. The dialogue started by filling in the form continues as the customership proceeds. The document enables the customer to enter in a structured dialogue that is strictly regulated. The questions included in the form are based on legislation, and the form complies with the standard structure of a document. The application form does not reply to the customer's questions or provide answers on behalf of the customer.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkasteltu Turnitin Originality-Check –ohjelmalla

Sisällysluettelo

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | TAUSTOITUS | 4 |
| | 2.1 Asiakirjoihin liittyviä tutkimuksia..... | 4 |
| | 2.2 Toimeentulotuen esittely | 7 |
| 3 | SYSTEEMITEORIA JA SYSTEEMIS-FUNKTIONAALINEN KIELITEORIA | 10 |
| | 3.1 Yleinen systeemiteoria lyhyesti..... | 10 |
| | 3.2 Systeemis-funktionaalinen kieliteoria | 14 |
| | 3.3 Keskeiset käsitteet | 17 |
| 4 | TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTO | 22 |
| | 4.1 Kela yksifunktioisena toimintajärjestelmänä | 22 |
| | 4.2 Asiakasrooli systeemeissä | 24 |
| | 4.3 Perustoimeentulotuen hakulomake systeemis-funktionaalisen kieliteorian kontekstissa..... | 25 |
| 5 | PERUSTOIMEENTULOTUEN HAKULOMAKE ANALYYSIN KOHTEENA | 34 |
| | 5.1 Hakulomake tutkimuskohteena | 34 |
| | 5.2 Lomakkeen otsikko ja standardimalli SFS 2487 | 36 |
| | 5.3 Henkilötunnus yksilöi ihmisen | 37 |
| | 5.4 Tulonsiirto organisaation toimintafunktiona | 39 |
| | 5.5 Yksitulkintainen tiedonvälitys..... | 40 |
| | 5.6 Yksilö osana perhesysteemiä..... | 41 |
| | 5.7 Systeemi on kiinnostunut yksilön elämäntilanteesta rajoitetusti | 44 |
| | 5.8 Organisaation sisäinen vuorovaikutus roolimallien vahvistajana | 45 |
| | 5.9 Allekirjoituksen rooli lomakkeessa ja seuraamuksellisuus | 46 |
| | 5.10 Empirian yhteenveto..... | 48 |
| 6 | YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 51 |
| | 6.1 Yhteenveto..... | 51 |
| | 6.2 Tulosten pohdinta suhteessa Luhmannin systeemiteoreettiseen tarkasteluun | 53 |
| | 6.3 Tutkimusprosessin kuvaus..... | 54 |
| | 6.4 Tulosten merkitys sosiaalityön ammattikäytäntöjen ja jatkotutkimuksen kannalta..... | 56 |
| | LÄHTEET | 58 |

KUVALUETTELO

| | |
|-----------------------------------|----|
| Kuva 1: Lomakkeen yläotsikko..... | 36 |
| Kuva 2 Hakijan tiedot..... | 37 |
| Kuva 3 Tilinumero | 39 |
| Kuva 4 Hakemus | 40 |
| Kuva 5 Perhetiedot | 41 |
| Kuva 6 Muualla asuvat lapset..... | 43 |
| Kuva 7 Yhteistalous | 43 |
| Kuva 8 Asumistiedot | 44 |
| Kuva 9 Lisätietoja..... | 45 |
| Kuva 10 Allekirjoitus | 47 |

1 JOHDANTO

Sosiaalityötä opiskellessani huomasin, kuinka usein sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan tilannetta palveluntarpeen arviointilomakkeen avulla. Lomakkeen sisältö ja rakenne vaihtelevat erilaisissa sosiaalityön ympäristöissä organisaation toimintatapojen ja tehtävän mukaan. Pohjimmiltaan lomakkeen tarkoitus, eli asiakkaan tilanteen selvittäminen hänen palveluntarpeensa arvioimiseksi, pysyy samana. Palveluntarpeen arviointilomake vaikuttaa huomattavasti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Sillä on merkittävä rooli niin työkaluna kuin fyysisenä objektinakin.

Päätin tutkimuksessani keskittyä asiakirjan ja vuorovaikutuksen väliseen yhteyteen. Alussa ajattelin vertailla eri toimijoiden tutkimushetkellä käyttämiä lomakkeita keskenään. Kun tämä suunnitelmani ei toiminut, en halunnut käsitellä ainoastaan yhden toimijan lomaketta. Sen sijaan pyrin löytämään lomakkeen, jota yleisimmin käytetään asiakkaan elämäntilanteen selvittämiseksi. Nykyhetkellä sellaista lomaketta ei ole. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus koordinoi vuosina 2016–2020 Kansa-koulu-hanketta. Sen yhtenä tavoitteena on kartoittaa ja ottaa käyttöön työkalu asiakkaiden nykytilan kartoittamiseen. Hanke on valtakunnallinen ja siinä ovat mukana kaikki Suomen 11 sosiaalialan osaamiskeskusta, Hyvinvointialan liitto sekä monia yliopistoja, ammattikouluja ja ammattikorkeakouluja. (Socom 2018.)

Päätin tutkia Kelan perustoimeentulotuen hakulomaketta (Kela 2018a), joka täytti aineistolle asettamani kriteerit. Se on julkisesti kaikkien saatavilla. Kyseessä on henkilön taustoja kartoittava työkalu. Sen avulla tapahtuu vuorovaikutus organisaation ja asiakkaan välillä. Lisäksi Kelan perustoimeentulotuen hakulomake on sidoksissa Suomessa tehtävään sosiaalityöhön. Aikuissosiaalityön yhtenä työmuotona on taloudellisen tuen antaminen. (Rostila 1997, 15.) Perustoimeentulotuen käsitteleminen siirtyi 1.1.2017 kunnilta Kelan vastuulle (Kela 2018b). Siirrosta huolimatta kuntien sosiaalitoimistot käyttävät työssään Kelan tekemää toimeentulotukipäätöstä ja siihen liittyvää laskelmaa. Kun asiakas hakee kunnan sosiaalitoimistosta täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, käytetään Kelan tekemää toimeentulotukilaskelmaa yhtenä harkintaan vaikuttavana asiakirjana.

Yritän tutkimuksessani löytää vastauksen siihen, miten perustoimeentulotuen hakulomake edustaa Kelaa organisaationa sekä miten lomake toimii yksilön ja organisaation välisen vuorovaikutuksen rajapintana.

Tutkimuksessa käyttämäni teoria valikoitui toimeentulotuen hakulomakkeesta käsin. Tutkimuskohteeni on fyysinen teksti ja siksi sitä käsittelevän teoriansakin täytyy olla tekstikeskeinen. Kun tutkin eri teorioita, päädyin Hallidayn systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan. Sen funktionaalisuus-aspekti ottaa huomioon yhteiskunnassa käytettävän kielen toiminnallisen luonteen. Yhteiskunnassa käytettävä kieli vaihtelee käyttäjän, käyttöympäristön sekä kielen käyttötarkoituksen mukaan. Nämä kielelle ominaiset funktiot siirtyvät eteenpäin kielen kirjoitettuun muotoon, teksteihin ja asiakirjoihin. Hallidayn systeemis-funktionaalisen kieliteorian ja sen taustalla olevan Luhmannin yleisen systeemiteorian avulla oli mahdollista tuoda näkyviini perustoimeentulotuen hakulomakkeessa esiintyvät erilaiset tehtäväroolit. Perustoimeentulotuen hakulomakkeen vuorovaikutusnäkökulma ottaa huomioon osapuolet, jotka kommunikoivat lomakkeen avulla. Lomakkeen sanavalinnoilla korostetaan lomakkeen kuulumista viranomaisympäristöön. Lomakkeessa esitetyt kysymykset palvelevat tarkoitusta, johon se on luotu, ja Kelan organisaation tehtävää.

Tehdessäni systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan liittyvää taustatutkimusta tutustuin ensin kielisysteemin käsitteeseen. Huomasin pianikin, että semiotiikkakeskeinen lähestymistapa ei sovellu näkemykseeni tutkimukseni luonteesta, ja hylkäsin tiukasti kielioppiin sidotun asiakirjatulkinnan. Systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan liittyvä metafunktioajattelu sen sijaan antoi mahdollisuuden esitellä tekstiä merkitysten välittäjänä. Teksti muuttui vuorovaikutustilanteessa läsnä olevasta passiivisesta objektista aktiiviseksi vaikuttajaksi. Systeemis-funktionaalisen kieliteorian ohella tutustuin Luhmannin yleiseen systeemiteoriaan. Tämän teorian käsitys yhteiskunnassa esiintyvistä erilaisista systeemeistä, jotka kommunikoivat keskenään, antoi mahdollisuuden tarkastella Kelan perustoimeentulotuen hakulomakkeen käyttöympäristöä. Kela organisaationa muodostaa yhden toimivan systeemin. Systeemille on ominaista tietyn toimintafunktion toteuttaminen. Kelan funktio on käsitellä etuuksia (Kela 2018c). Systeemiteorian mukaisesti systeemin rakenne tukee systeemin funktion toteuttamista. Organisaation toimintatavat ja muun muassa sen käytössä olevat asiakirjat palvelevat samaa tarkoitusta.

Tutkimukseni ensimmäinen luku valottaa tutkimuksen syntyyn liittynyttä ajatusprosessiani. Toisessa luvussa esittelen erilaisia tutkimuksia, joissa on tutkittu sosiaalityön asiakirjoja

vuorovaikutuksellisuuden ja kirjaamisen näkökulmista. Lisäksi kuvailen lyhyesti, mikä on toimeentulotuki. Kolmas luku käsittelee tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Neljännessä luvussa esittelen Kelan toimintaa systeemiajattelun näkökannasta ja perustoimeentulotuen hakulomaketta Kelan toimintafunktion yhtenä toteutusvälineenä. Viidennessä luvussa tulkitsen aineistoa. Kuudennessa luvussa esitän yhteenvedon tutkimuksestani.

2 TAUSTOITUS

Tutkimukseni käsittelee asiakirjan roolia organisaatiossa tapahtuvan vuorovaikutuksen rajapintana. Tutkimusaineistona käytän Kansaneläkelaitoksen (Kelan) verkkosivuilta löytyvää perustoimeentulotuen hakulomaketta. Taustatietoa kartoittaessani keskityin sosiaalityön asiakirjoja käsitteleviin tutkimuksiin. Tutkimuskysymyksenä on, miten tarkastelemani asiakirja edustaa organisaatiota ja sen tehtävää sekä miten perustoimeentulotuen hakulomake toimii yksilön ja organisaation välisen vuorovaikutuksen rajapintana.

Tiedonhaussa käytin Tampereen yliopiston Andor- ja Tamcat-nimisiä tiedonhakujärjestelmiä. Julkaisujen ja artikkeleiden hakemiseksi käytin myös Ebscon- ja JSTOR-artikkelitietokantoja, korkeakoulujen digitaalista OAster-järjestelmää, Google Scholaria sekä Wiley Online Librarya. Hakusanoina olivat sosiaalityö (social work), asiakirja (documents), arviointi (assessment), virkakieli (official language) ja organisaation sisäinen vuorovaikutus (organizational communication). Tutkimukseni teoreettisen taustan johdosta sekä hakutulosten tarkentamiseksi käytin hakusanoina myös systeemiteoria (systems theory), systeemis-funktionaalinen kieliteoria (functional systems language) ja metafunktiot (metafunctions). Hakusanojen osuvuutta testailin yleisen suomalaisen asiasanaston (YSA) sekä MOT-kielipalvelun avulla.

2.1 Asiakirjoihin liittyviä tutkimuksia

Aino Kääriäisen (2003) väitöskirjassa ”Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka” tutkitaan dokumentoinnin merkitystä asiakastyössä ja ammattikäytännöissä. Kääriäisen mukaan asiakirjoja kirjoitetaan viranomaiskontekstissa ja organisaation toimintatavoitteita silmällä pitäen. Asiakirjoissa kohtaavat eri osapuolien näkemykset, mutta ainoastaan kirjaajan näkemys asiasta tallennetaan.

Kirsi Güntherin (2015) väitöskirja ”Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta” käsittelee mielenterveystyössä laadittavien asiakirjojen kirjaukseen liittyviä näkökulmia: millaisessa institutionaalisessa kontekstissa niitä tuotetaan, miten kirjaamiskulttuuri vaikuttaa kirjaukseen, millainen rooli asiakirjojen kirjaamisella on työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa sekä miten vuorovaikutuksellinen tutkimus ja tekstilajitutkimus yhdistyvät asiakirjojen tutkimuksessa. Hän vertaili yhtenä tutkimuksensa osiona eri-ikäisiä tyhjiä kuntoutussuunnitelmalomakkeita

keskenään. Hän päätyi toteamukseen, että asiakirjoilla on monia käyttötarkoituksia ja organisaation toiminta vaikuttaa siihen, miten asiakirjoja laaditaan. Hän havaitsi, että työssä tarkastellut kirjaukset ovat luonteeltaan seuraamuksellisia.

Tarja Vierulan (2017) väitöskirja ”Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta” käsittelee sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia viranomaisympäristössä laadittujen asiakirjojen pohjalta. Hän tutki sitä, millaisina asiakirjat ja asiakirjakäytännöt vanhemmille näyttäytyvät. Vierula teki monia asiakirjoihin liittyviä huomioita. Hänen mukaansa asiakirjat kuvailevat ja vahvistavat osapuolten välisiä roolisuhteita (asiakas – työntekijä – viranomainen), asiakirjat on luotu vahvistamaan systeemille ominaista työskentelytapaa ja niissä käytetty viranomaiskieli ja -rakenne soveltuu huonosti tulkitsemaan asiakkaiden arkikokemuksia. Hän myös havaitsi, että työntekijä ei siirrä tapaamisen aikana saatuja tietoja sellaisenaan järjestelmään, vaan hän päättää, millaiset tiedot on organisaation toiminta-ajatuksen kannalta oleellisia tallentaa tietojärjestelmään. Asiakastapaamisen pohjalta laadittua palveluntarpeen arviota seuraa päätöksen ja toiminnan vaihe.

Marjo Rita Valtosen väitös (2005) ”Tapaustutkimus poliisin esitutkinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma” keskittyy asiakirjahallinnon ja tietojärjestelmien välisten yhteyksien tutkimukseen. Valtosen keskittyy organisaatiossa tapahtuvan dokumentoinnin rooliin organisaation toimintojen näkökulmasta. Hän toteaa, että asiakirjojen laatimista organisaatiossa ohjeistetaan sekä toiminnallisesti että tiedonhallinnallisesti. Lisäksi siihen kohdistetaan sekä sisäisiä että ulkoisia normivaatimuksia. Organisaatiossa tapahtuvalla dokumentoinnilla on tiedonkeruun luonne. Kerätyillä tiedoilla kartutetaan organisaation käyttämää tietojärjestelmärekisteriä. Myöhemmin tiedot ovat pohjana erilaisille analyyseille ja toiminnallisille linjauksille. Kerättyjen tietojen oikeellisuus vaikuttaa myöhempien päätösten oikeellisuuteen. Dokumentoinnin aikana tehty työ ”ikuistetaan” todisteeksi, jolla on ”merkitystä sekä toiminnallisesti, juridisesti sekä kulttuurisesti”. (Valtonen 2005, 6.)

Susanna Palomäki (2018) tutkii työssään asiakkaiden odotuksia terveydenhuollon palveluista erikoissairaanhoidon kontekstissa. Tutkimusmateriaalina hän on käyttänyt erilaisia potilasasiakirjoja. Hänen tutkimuksessaan on käytetty Luhmannin systeemiteoriaa. Palomäki toteaa, että asiakkaiden palveluun kohdistamiin odotuksiin vaikuttavat sekä asiakkaan omat odotukset että hyvinvointivaltion antama lupaus palvelun laadusta. Terveydenhuoltojärjestelmä ei pysty muokkaamaan asiakkaan roolia, ellei systeemi ole tästä roolista tietoinen tai kiinnostunut sen muokkaamisesta. (Palomäki 2018, 73.)

Piia Peiponen (2015) on käyttänyt systeemis-funktionaalista kieliteoriaa tutkiessaan virkakieltä pro gradu -tutkielmassaan ”Ymmärtämiseen vaikuttavat rakenteet ja kielenpiirteet Maahanmuuttoviraston lainsoveltamisohjeissa” Maahanmuuttoviraston lainsoveltamisohjeiden kautta. Hänen tutkimuksensa teoreettisena viitekehyksenä on systeemis-funktionaalinen kieliteoria. Peiponen havaitsi, että viranomaisympäristössä käytettävä kieli on viranomaisympäristölle ominaista ja siellä käytettävät tekstit ovat intertekstuaalisia: ne ovat sidoksissa lakiteksteihin ja lakitermeihin. Lakiteksteistä käsitteet ja säädöskieli kulkevat takaisin viranomaisteksteihin. Selkeä virkakieli säästää resursseja, se on tehokasta ja yksiselitteistä. Virkakielen persoonattomuus pyrkii kuvaamaan tekstin kestävyyttä ajassa. Peiponen toteaa, että organisaatiossa käytössä oleva virkakieli kehittyy käyttökontekstiin sopivaksi.

Rauni-Sisko Peltola (2011) tutkii Kelan verkkosivuja pro gradu -tutkielmassaan ”Virkakieltä verkossa. Miten Kela lähestyy asiakasta”. Hän käyttää tutkimuksessaan systeemis-funktionaalista kieliteoriaa. Hänen tutkimuskysymyksensä on, miten Kela kielenkäytössä lähestyy asiakasta ja miten organisaation ja asiakkaan välinen asiakassuhde on kirjoitettu Kelan teksteihin. Päätelmissään hän toteaa, että viranomaisympäristössä käytettävän kielen selvyysvaatimus on kansalaisoikeus. Ohjeiden selkeys vaikuttaa suoraan kansalaisen saamiin etuuksiin. (Peltola 2011, 9.) Organisaation ja asiakkaan välisen asiakassuhteen laadulla on merkitystä, koska se vaikuttaa asiakassuhteen onnistumiseen. (Peltola 2011, 13.) Peltola toteaa, että Kelan sivut on suunnattu laajalle käyttäjäkunnalle, mutta organisaationa Kela pysyy etäisenä. Tiedon saajana käyttäjä on passiivisessa roolissa. Käyttäjän tarvitsema vuorovaikutus mahdollistetaan tarjoamalla linkkejä, joiden avulla käyttäjä voi ottaa viranomaiseen yhteyttä. (Peltola 2011, 96.)

2.2 Toimeentulotuen esittely

Suomen yhteiskunnassa sosiaalihuolto perustuu universaalisuuden periaatteelle. Siitä huolimatta jotkin myönnettävät etuudet ovat ehdollisia. Ennen tuen myöntämistä sen saajilta edellytetään tiettyjen ehtojen täyttymistä: kuulumista joko Suomen sosiaaliturvan piiriin, tiettyyn elämän- tai ikävaiheeseen (lapsiperheet, opiskelijat, ikäihmiset) tai tiettyyn väestöryhmään. (Kela 2018c.)

Taloudellisen tuen myöntäminen on ollut aina osa sosiaalityötä (Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri, Seppänen-Järvelä 2007, 17.) Toimeentulotuen myöntämisen taustalla on Laki toimeentulotuesta (1412/1997), jossa määritellään toimeentulotuen tarkoitus ja sen myöntämisen ehdot. Toimeentulotukilain 1 pykälän mukaisesti toimeentulotuki on viimesijainen tuen myöntämisen kanava. Ensisijaisesti edellytetään, että henkilö saa toimeentulonsa palkkatyön tai muiden etuuksien kautta. Toimeentulotuen myöntämisen tarkoituksena on tukea henkilön itsenäistä selviytymistä (1412/1997). Suomessa on käytössä kolme toimeentulotuen tyyppiä: perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki sekä ehkäisevä toimeentulotuki.

Vuoteen 2017 asti toimeentulotuen myöntäminen oli kuntien vastuulla. Tuolloin tuen myöntämiseen liittyi sosiaalityöntekijän kanssa käyty keskustelu, jossa kartoitettiin yksilön elämäntilannetta tarkemmin. Tammikuusta 2017 alkaen perustoimeentulotuen myöntäminen siirtyi Kelalle. Siirron yhteydessä toimeentulotuen hakemiseen liittyvä henkilökohtaisen tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa jäi pois ja perustoimeentulotukea voitiin alkaa hakea sähköisesti Kelan verkkosivujen kautta. Kirjallisen hakuprosessin johdosta toimeentulotuen hakulomaketta muutettiin yksityiskohtaisemmaksi hakijan taustojen ja taloudellisen tilanteen kartoittamiseksi. Samalla hakulomake muuttui tuen myöntäjän ja hakijan väliseksi kommunikaatiovälineeksi tai kohtaamisen rajapinnaksi.

Perustoimeentulotukea on mahdollista hakea joko kirjallisesti tai sähköisesti. Kirjallinen menetelmä tarkoittaa fyysisen asiakirjan täyttämistä ja sen lähettämistä postitse Kelaan. Sähköinen hakemus voidaan täyttää ja jättää Kelan verkkosivujen kautta. Se edellyttää sähköisen henkilötunnisteen, kuten esimerkiksi pankkitunnuksen käyttöä. Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa on säädetty Laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003). Sen 1 pykälässä mainitaan yksi sähköisen asioinnin tavoitteista, asioinnin sujuvuuden takaaminen.

Perustoimeentulotuki on tarkoitettu korvaamaan henkilön välttämättömiä elinkustannuksia, joihin sisältyvät kohtuulliset asumiskustannukset, sähkön kustannukset sekä lääke- ja ravintokustannukset. Jos perustoimeentulotuki ei riitä, voi henkilö hakea sen lisäksi joko täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea kunnan sosiaalitoimistosta. Toisin kun laskelmiin perustuva perustoimeentulotuki, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään harkinnanvaraisesti, ja tässä otetaan huomioon henkilön kokonaistilanne. Ehkäisevällä toimeentulotuella pyritään välttämään henkilön ja hänen perheensä äkillisen ja satunnaisten elämänmuutoksen aiheuttamaa taloudellisen tilanteen heikkenemistä, jotta hän kykenisi taas tulemaan toimeen omillaan. Täydentävää toimeentulotukea myönnetään sellaisiin elinkustannuksiin, joita perustoimeentulolla ei kateta. (Kela 2018d.)

Kunnissa tehtävien täydentävän ja ehkäisevien toimeentulotuen päätösten pohjana on useimmiten Kelassa perustoimeentulotukea myönnettäessä tehty päätös. Perustoimeentulotukipäätöksessä Kela on selvittänyt asiakkaan tulojen ja menojen määrän sekä tehnyt menojen pohjalta laskelman myönnettävän tuen määrästä. Kelan perustoimeentulotukilaskelma pohjautuu toimeentulotukilakiin (1412/1997.) Se on erityislaki, joka laajentaa yleislakina toimivaa Hallintolakia (434/2003). Toimeentulotukilain 1 pykälässä määritellään toimeentulotuen tarkoitus: sen tehtävänä on turvata välttämättömät elämisen perusedellytykset. toimeentulotukilain 7 pykälässä luetellaan huomioon otettavat välttämättömät perusedellytykset: asuminen, sähkö ja ruoka. Yksilön elämä ei ole mustavalkoista. Välillä toimeentulotuesta päätettäessä täytyy ottaa huomioon erityyppisiä yksilön elämää koskevia asianhaaroja. Toimeentulotukilain 4 ja 14 pykälä antavat juridisen perusteen Kansaneläkelaitoksen ja kunnan yhteistyölle. Sen mukaisesti täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen on vieläkin kuntien vastuulla. Lain 7 c ja 13 pykälässä määritellään ehdot, joita täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnettäessä on noudatettava. Nämä pykälät mahdollistavat päätöksiin liittyvän harkinnanvaraisuuden, jos päätökset koskevat pykälissä lueteltuja tavoitteita, eli henkilön erityistilanteiden huomioiminen ja aktivointia tukevien toimenpiteiden mahdollistaminen. (Rostila 1997, 31–33.)

Toimeentulotuen hakemiseen liittyy ihmisten elämäntilanteen muutos, ja se edellyttää kiireellistä päätöksentekoa. Lakisääteisesti se tarkoittaa, että tukipäätös on tehtävä seitsemän arkipäivän aikana (1412/1997 14 c §).

Tutkimukseni teoriatausta on systeemiteoreettinen. Systeemiteorian perustana on konstruktionistinen maailmannäkemyks. Sen mukaisesti ainoastaan havainnoimalla pystytään

elämismaailmasta tekemään luokitteluja ja nimeämään niitä. Havainnoijan taidoista riippuu hänen havaintojensa tarkkuus tai se, mitä hän havaitsee. (Habermas 2004, 371.)

Systeemiteorian perustana on Bertalanffyn teoria, jonka mukaan maailma muodostuu erilaisista systeemeistä ja niiden alasysteemeistä. Yleinen systeemiteoria toteaa, että kaikilla olemassa olevilla erityyppisillä systeemeillä, eli fyysisillä, orgaanisilla, abstrakteilla, psyykkisillä, luonnollisilla tai sosiaalisilla, on yhteisiä ominaisuuksia. Systeemeille on ominaista tarkoitus eli funktio, joka erottelee sen muista systeemeistä ja tekee kunkin systeemin ainutkertaiseksi toisten systeemien joukossa. Systeemille on ominaista sisäinen hierarkia, jonka tarkoituksena on systeemin sisäisen järjestyksen ylläpito. (Skuittner 2002, 36–38, 47–50.)

3 SYSTEEMITEORIA JA SYSTEEMIS-FUNKTIONAALINEN KIELITEORIA

3.1 Yleinen systeemiteoria lyhyesti

Systeemille on ominaista erottautuminen muusta ympäristöstä (Michailakis & Schirmer 2017, 47–65). Erottautuminen on systeemin olemassaolon ehto (Jalava 2013, 101). Erottautumisen syynä oleva toimintafunktio antaa tarkoituksen systeemin olemassaololle. Ulkomaailmasta erottautumiseen liittyy kuulumisen ominaisuus. Yhtäältä systeemi erottelee itsensä ulkomaailmasta, toisaalta systeemi määrittelee, ketkä kuuluvat systeemiin. Systeemi määrittelee itse ominaisuudet, joita vaaditaan siihen kuulumiselle. Ominaisuudet ovat systeemikohtaisia ja vaihtelevat systeemeittäin. (Michailakis & Schirmer 2017, 96.)

Systeemille ominaista erottautumista on kolmentyyppistä: on suljettuja, osittain avoimia ja avoimia systeemejä. Suljetuissa systeemeissä ulkomaailmalla ei ole vaikutusta systeemin sisäisiin toimintoihin. Osittain avoimissa systeemeissä ulkomaailman vaikutus on havaittavissa, mutta se on minimaalinen. Avoimissa systeemeissä ulkomaailma vaikuttaa systeemin toimintoihin ja systeemi on riippuvainen siitä, mitä ulkomaailma tarjoaa. (Silverman 1978, 32–35.)

Systeemi rakentaa itseään sisältä päin, ja siinä tapahtuvat muutokset saavat alkuunsa sen sisältä. Jatkuvien uusiutumisten kautta systeemi pitää itseään yllä. Systeemin sisäinen uusiutuminen ja systeemin ylläpitomekanismi pohjautuvat systeemissä tapahtuvalle vuorovaikutukselle. Vuorovaikutusta on kolmentyyppistä: itseensä viittaamista (itsereferenssi), systeemin ulkopuolelta saapuneen ilmoituksen välittämistä (vierasreferenssi) sekä edellä tapahtuneen vuorovaikutuksen ymmärtämistä (itsetarkkailua). (Eräsaari 2013, 34.)

Systeemiteoreettinen käsitys organisaatioista

Systeemiteorian mukaisesti yhteiskunta muodostaa sosiaalisen systeemin, johon kuuluvat osasysteemeinä yhteiskunnan toiminnalle välttämättömät instituutiot (Jalava & Kangas 2013, 40.) Toimiakseen yhteiskunnalle on välttämätöntä järjestyksen olemassaolo. Yksilöt eivät pysty yksinään pitämään yllä tätä järjestystä, vaan sitä varten tarvitaan organisaatioita. Yhteiskunta on perustanut eri toimijaryhmiä ja instansseja tarkoitustensa mukaisesti,

esimerkiksi sotilaallisia, kaupallisia, juridisia tai koulutusorganisaatioita, ammattiorganisaatioita, pankkiorganisaatioita sekä erilaisia yhdistyksiä. Organisaatio on osa yhteiskuntaa, pienisyhteiskunta ja eristetty osa yhteiskunnasta. Kehittyessään yhteiskunta luo uusia organisaatioita ja poistaa vanhentuneita. (Halliday & Webster 2009, 43-46.)

”Yhteiskunta muodostuu erilaisista osasysteemeistä ja [abstraktin] osasysteemin toimintaa voidaan hahmottaa paremmin [näkyvän] organisaation toiminnan avulla” (Jalava & Kangas 2013, 100; tarkennukset RM.) Eri alajärjestelmiin kuuluvilla instituutioilla on omat yhteiskunnalliset tehtävänsä. (Jalava & Kangas 2013, 40, 100–101.) Jokaisella organisaatiolla on oma ainutkertainen historiakehitys, omat toimintastrategiat ja hierarkkinen rakenne. (Jalava 2013, 100-102, 287.)

Organisaatiot ovat yleensä yksifunktioisia eli niissä keskitytään ainoastaan yhden toimintafunktion toteuttamiseen. Yksifunktioisen systeemin toiminta noudattaa binäärikoodia. Siinä systeemin toiminnan toteutumista pystyy määrittelemään kyllä- tai ei-koodin avulla. Kyllä-koodin seurauksena toteutetaan systeemin toimintafunktiota ja ei-koodin tapauksessa taas ei. (Jalava 2013, 49.) Kaikki systeemit funktioineen ovat tasa-arvoisia keskenään eikä yksikään systeemi pysty korvamaan toista. Systeemin funktio tekee sen toiminnallisesti ainutkertaiseksi. (Luhmann 2004, 18.) Systeemille ominainen funktio vaikuttaa siihen, miten systeemi toimii. (Michailakis & Schirmer 2017, 94.)

Organisaatio on yksikkö yhteiskunnassa. Se on luonteeltaan hallinnollinen, sen toiminta on järjestetty ja sille on ominaista toimintarakenne. Organisaation toimintatavat on ilmaistu tekstuaalisissa muodoissa. Säännöissä, ohjeistuksissa ja kirjallisissa suuntaviivoissa määritellään organisaation tarkoitus ja kuvataan sen toimintamalleja. Organisaatioilla on yhteiskunnallinen vastuu ja niillä on sen täyttämiseksi toiminnallinen arvovalta. Organisaatioon kuulumista voidaan korostaa virkapuvuilla, statuksien tai toimintaroolien esilläololla (nimikyltit) ja virkaroolien olemassaololla (johtaja, esimies, lääkäri, poliisi). Instituutioilla on säännöt. Organisaation toiminta on hyödyllinen yhteiskunnalle. (Halliday & Webster 2009, 35–44.)

Organisaatioille on ominaista tarkoitus, jonka vuoksi ne ovat olemassa. Organisaation rakenteissa on näkyvissä toiminnallinen hierarkia. (Halliday & Webster 2007, 120.) Byrokraattiset normit edellyttävät järjestystä (Eräsaari 1995, 132). Instituutio on vuorovaikutusten verkosto. Siinä tapahtuu kokemusten vaihtoa, päätöksentekoa ja

suunnittelua. (Halliday & Webster 2007, 120.) Organisaation eri osat ovat keskenään riippuvuussuhteessa; sekä henkilöstö, toiminta että viestintä tukevat organisaation toimintatavoitteen saavuttamista (Silverman 1978, 27).

Virkakoneisto toimii demokraattisessa yhteiskunnassa yhteisön hyväksi, siten, että kansalaiset voisivat seurata sen tekemisiä ja vaikuttaa siihen. Virkatekstejä laaditaan organisaatiolle ominaisella kielellä, ammattikielellä, ja tuloksena on ammattitekstejä. Tekstit ilmentävät virallista kielioppia. (Heikkinen 2000, 324.)

Luhmannin mukaan yhteiskunnan erilaisten sosiaalisten järjestelmien kehittymisen taustalla on kommunikaatio. Kommunikaation avulla systeemi pitää itsensä toiminnassa. Systeemi tekee toimintansa varmistamiseksi jatkuvasti päätöksiä. (Luhmann 2013, 143.) Sosiaalisia järjestelmiä ovat esimerkiksi oikeusjärjestelmä, poliittinen järjestelmä, koulutusjärjestelmä ja talousjärjestelmä. Organisaatiot ovat ”osasysteemien kehityksen oheistuotteita ja ne muuttavat osasysteemin toiminnan näkyväksi”. Eri alajärjestelmiin kuuluvilla instituutioilla on omat yhteiskunnalliset tehtävänsä. (Jalava & Kangas 2013, 40, 100–101.)

Systeemit katsovat ulkomaailmaa systeemin toimintafunktiosta käsin. Toiminnan binäärikoodi merkitsee, että systeemi näkee ulkomaailman ainoastaan toimintafunktionsa kautta. Se havaitsee ulkomaailmasta ainoastaan ne faktat, jotka ovat systeemin toiminnalle tärkeitä, ja jättää huomiotta toimintafunktiionsa liittymättömät ominaisuudet. Voi sanoa, että toimintafunktio toimii vuorovaikutuksen suodattimena. Toimintafunktio myös vaikuttaa siihen, miten systeemi on vuorovaikutuksessa ulkomaailman kanssa. Se ottaa ulkopuolelta vastaan ja välittää ulkopuolelle ainoastaan niitä viestejä, jotka ovat systeemin toiminnan kannalta tärkeitä. (Michailakis & Schirmer 2017, 94.)

Systeemissä tapahtuva vuorovaikutusmalli on jäykkä. Sekä systeemin sisäiset että sen ulkopuoliset vuorovaikutusmallit ovat sidoksissa systeemin järjestystä ylläpitävään ohjeistukseen. Systeemin sisäiselle vuorovaikutukselle on ominaista hierarkkisuus, joka määrittelee, miten viestit kulkevat systeemin sisällä ja miten päätöksenteko tapahtuu. Jos systeemin toimintamalliin toivotaan muutosta, tarvitaan aina ohjeistuksen muutos. Organisaatiossa tehtävät päätökset ovat yksi organisaation kollektiivisen kommunikaation muodoista. Päätökset ovat perusta, jonka pohjalta organisaatiot pystyvät uudistumaan. Organisaatiossa tehtäviin päätöksiin liittyy epävarmuutta, koska päätöksenteon perustaksi ei koskaan ole käytössä riittävästi tietoa (Jalava 2013, 101–102.)

Kommunikaatio on osa sosiaalista systeemiä

Kommunikaatio on sosiaalisen systeemin peruskomponentti. Sosiaalisia systeemejä ovat kaikki, mikä liittyy ihmiseen. (Eräsaari 2013, 33.) Luhmannin systeemiteorian mukaisesti ihminen on itsekin systeemi, tietoisuusjärjestelmä. Ihminen muodostuu ajatuksista ja tunteista ja hän katsoo olevansa erillinen ulkopuolella olevasta maailmasta. (Michailakis & Schirmer 2017, 47–48.) Sosiaaliset systeemit perustuvat kommunikaatiolle ja pysyvät koossa sen avulla. (Michailakis & Schirmer 2017, 18, 28.) Kommunikaatio on toimintaprosessi, jossa yhdistyvät samanaikaisesti esitettävä informaatio, käytetty ilmaisutapa ja informaation ymmärtäminen (Luhmann 2012, 113). Michailakis nimittää yleistä, kaikkia kommunikaatiotyyppettä hallitsevaa kommunikaatiota, sekä verbaalista että instrumentaalista, metakommunikaatioksi. Metakommunikaatio sisältää sen, mitä sanotaan, ja sen, miten se sanotaan. (Michailakis & Schirmer 2017, 38.)

Kommunikaatio on luonteeltaan monitahoista. Ihmiset kommunikoivat aina keskenään, joko verbaalisesti tai ei-verbaalisesti. Kommunikaation toteutukseen vaikuttavat sekä kulttuuri- että tilakonteksti, viestin sisältö ja kommunikaatiotapahtuman osapuolet. (Downes 1998, 370–371.) Kommunikaatio voi olla yksi- tai kaksipuolista. Molemmat kommunikaatiossa mukana olevat osapuolet tulkitsevat kommunikaation välityksellä annettua viestiä omalla tavallaan. Kommunikaatio joko rakentaa toimijoiden välistä tasa-arvoa tai sitten korostaa toimijoiden välisiä eroja entuudestaan. (Michailakis & Schirmer 2017, 38–39.)

Käsitys kommunikaation tarkoituksesta ja luonteesta vaihtelee. Habermasin diskurssinäkemys on, että kommunikaation tarkoituksena on molemminpuolisen yhteisymmärryksen syntyminen (Habermas 2004, 375.) Luhmannin kommunikaationäkemys sen sijaan keskittyy kommunikaation tapahtumaprosessiin. Kommunikaatioprosessissa vastaanotettu viesti sovitetaan yhteen menneisyydessä syntyneen merkityksen kanssa, ja nykytilanteessa luodaan uusi merkitys. Luhmannilla kommunikaatio sisältää kolme komponenttia: informaation, sen välittämisen ja sen ymmärtämisen. Luhmann esittää, että ainoastaan kommunikaatio voi kommunikoida, eivät tietoisuus, aivot tai ihmiset. Ihmisen rooli on olla vuorovaikutuksen kantajana ja toteuttajana. (Jalava & Kangas 2013, 8, 42.)

Ulkopuolisen elämismaailman kanssa systeemit eivät reagoi suoraan. Ne ovat suljettuja ja ulkomaailman kanssa kommunikointi tapahtuu systeemin ehdoin. Systeemi määrittelee säännöt ja ohjeistukset kaikelle systeemin puitteissa tapahtuvalle toimijoiden välisille

kommunikaatiolle. Systeemiteorian mukaan systeemit kommunikoivat ainoastaan toisten systeemien kanssa ja kommunikoinnin perusteena on tarvelähtöisyys. (Jalava 2013, 101–105.) Systeemin kommunikaatio mahdollistetaan systeemin laatiman ohjeistuksen avulla. Siinä määritellään, millaisin ehdoin vuorovaikutusta käydään ja miten siinä toimitaan. (Michailakis & Schirmer 2017, 53, 19.)

Systeemin sisälläkin tapahtuva vuorovaikutus on tarkoituksellista ja järjesteltyä Ohjeistuksien välityksellä tapahtuu systeemin toiminnan ohjaus ja päätöksien välityksellä kehitetään toimintaa. (Jalava 2013, 101.) Päätökset vähentävät toiminnan monimutkaisuutta. Ne perustuvat aiemmille päätöksille. Päätöksentekoa kontrolloidaan olemassa olevien ohjeistuksien avulla. (Jalava 2013, 102)

3.2 Systeemis-funktionaalinen kieliteoria

M.A.K. Hallidayn systeemis-funktionaalinen kieliteoria soveltaa yleisen systeemiteorian periaatteita yhteiskunnassa käytettävään kieleen sekä teksteihin, joita kielen avulla tuotetaan ja jotka tekevät kielen näkyväksi. Teorian nimessä yhdistyy kielen tutkimisen kaksi näkökulmaa. Yhtäältä kieli on lingvistinen systeemi, jossa käsitteet noudattavat systeemille ominaista hierarkkista järjestystä. Toisaalta kielellä systeiminä on olemassa tälle systeemille ominainen toimintafunktio eli se tuottaa merkityksiä. (Shore 2012, 139–140.) Systeemis-funktionaalisen kieliteorian kolme ydinkohtaa ovatkin metafunktiot, sanavalinnat sekä tekstikokonaisuus sellaisenaan. Tekstikokonaisuuden avulla saadaan tekstin luonteesta yleiskäsitys, joka pienen tekstikatkelman perusteella jäisi vajavaiseksi. (Hiidenmaa 2000, 12–13.)

Keskityn tutkimuksessani ensisijaisesti systeemis-funktionaalisen kieliteorian toiminnalliseen peruselementtiin. (Luukka 2002, 90.) Systeemis-funktionaalinen kieliteorian avulla voidaan tarkastella fyysisen asiakirjan roolia organisaation ja käyttäjän välisessä vuorovaikutuksessa. Teksti muodostaa rajapinnan, jossa käytettävä teoria ja tekstin ilmenemismuoto kohtaavat. Teksti ilmaisee sanavalintojen kautta, miten asiakirjassa käytetty kieli kuvaa vuorovaikutuksen laatua ja vahvistaa organisaation toimintafunktiota. Tekstistä näkyvät sekä sen tarkoitus ja laatimiskonteksti että vuorovaikutuksen osapuolet.

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian mukaisesti kieli on sosiaalinen ilmiö. Se on syntynyt vuorovaikutuksessa yhteisön jäsenten välillä, ja sen tarkoitus on jakaa viestimerkityksiä. Yhteisössä tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa syntyy käytetyistä äänneyhdistelmistä

yhteinen tulkinta. Eri yhteisöt voivat antaa samoille äänneyhdistelmille toisistaan poikkeavia merkityksiä. (Shore 2012, 138.)

Käytettävä kieli on väline, jonka avulla yhteiskunnan toimijat ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Luhmann on erotellut neljä vuorovaikutuksen tapaa: puhe, kirjoitettu teksti, painettu teksti ja symbolien käyttö. (Jalava & Kangas 2013, 47.) Nyky-yhteiskunnalle on ominaista vuorovaikutus painettujen tekstien välityksellä. Painetut tekstit mahdollistavat viestin laaja-alaisen levikin, tekstejä on helpompi säilyttää eivätkä ne muutu vuorovaikutusprosessin aikana. (Michalakis & Schirmer 2017, 60–64.)

M.A.K. Halliday keskittyi systeemiteoreettisessa kontekstissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja siinä käytettävään kieleen. Systeemis-funktionaalinen kieliteoria perustuu väittämälle, että kieli niin puhutussa kuin kirjoitetussa muodossa toimii rajapintana systeemin ja käytön välillä. (Shore 2012, 158.) Kielen avulla tulkitaan elämismaailmaa, ja käyttäjä päättää, millaisilla sanavalinnoilla hän ilmaisee huomionsa toisille. Kielen käyttö riippuu käyttäjän tarkoituksesta. Sanavalinnat perustuvat käyttäjän kokemusmaailmalle ja sille, miten käyttäjä tulkitsee tilannekontekstia. (Halliday & Webster 2009, 63.)

Hallidayn lingvistisen teorian perusajatuksena on, että sanat eivät ole olemassa erillisinä, vaan ne muodostavat yhdessä merkitystä tuottavan ilmaisun. Käyttämämme kieli vaihtelee ympäristön ja käyttötarkoituksen mukaan. Systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan sisältyy periaate, jonka mukaan kieli vastaa kulloisenkin yhteisön tarpeita. Kieli muuttuu ympäristöönsä ja käyttökontekstiinsa soveltuvaksi. (Halliday & Webster 2007, 22–23.) Muuttuminen voi tapahtua kahdella tavalla. Maantieteellinen kielen muuttuminen tapahtuu erilaisten murteiden eli dialektien kehittymisen kautta. Dialektin avulla ilmaistaan samoja merkityksiä erilaisten sanavalintojen avulla. Käyttöympäristöstä johtuvaa kielen muuttumista kutsutaan rekisterin muutokseksi. Tämä tarkoittaa ammattiin tai käyttöympäristöön liittyvien erikoissanastojen kehittymistä. (Luukka 2002, 99.)

Kieli eri käyttötilanteissa sekä konstruoi kokemuksia että säätelee sosiaalisia vuorovaikutussuhteita. Merkitysten systeemi tarkoittaa myös, että kielellä on potentiaalia luoda uusia merkityksiä eli sillä on merkityspotentiaalin ominaisuus. Merkityspotentiaalia seuraa toteutuspotentiaali. (Luukka 2002, 98.)

Systeemis-funktionaalisisessa kieliteoriassa painottuu kielen toiminnallisuuden kuvaus, ei niinkään kielen rakenteiden kuvaus, vaikka nämä ovatkin keskenään sidoksissa. Kielen

käytöllä on tavoite, se luo uusia merkityksiä. Teorian tehtävänä on kuvata jotain ilmiötä, ja SF-teoria soveltuukin ns. maallikoille, jotka ovat kielen kanssa tekemisissä arjessa. Ei ole olemassa oikeita tai väärä teorioita, vaan jokaiseen tilanteeseen, jopa kielen tutkimisen tilanteeseen, valitaan se näkökulma, joka sopii käyttäjän tulkintavaihtoehtoon tai tavoitteisiin parhaiten. (Hiidenmaa. 2000, 25.)

Teoriana systeemis-funktionaalinen kieliteoria antaa tutkijalle tilaa tehdä tulkintoja. Kieli on jatkuvassa kehitystilassa. Tutkijat ovat soveltaneet teoriaa eri toimintaympäristöihin. Sekä kieli että siihen sovellettavissa oleva teoria kehittyvät. Kieltä pystyy systeemis-funktionaalisen kieliteorian puitteissa tutkimaan sekä tulkinta- että toimintälähtöisesti. Systeemis-funktionaalissa kieliteoriassa käsitellään aluksi suurempaa kokonaisuutta, kontekstia, ja siitä siirrytään edelleen pienempiin osioihin. Tämä on mahdollista holistisen näkökulman ansiosta, jossa pienemmät osat kuuluvat suurempaan kokonaisuuteen. (Luukka 2002, 90.)

Eri käyttötilanteissa kieli sekä rakentaa kokemuksia että säätelee sosiaalisia vuorovaikutussuhteita. Merkityssysteemi tarkoittaa myös, että kielellä on potentiaalia luoda uusia merkityksiä, eli sillä on merkityspotentiaalin ominaisuus. Merkityspotentiaalia seuraa toteutuspotentiaali. (Luukka 2002, 98.)

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian perusteisiin kuuluu tekstin tarkastelu kokonaisuutena. Kielenkäytön perusyksikkönä toimii teksti, ei yksittäinen lause tai sana tekstissä. (Luukka 2002, 94.) Kieleen kuuluu laaja valikoima sanoja ja jokaisella sanalla on oma merkityspotentiaali. Käyttäjä valitsee tarkoituksiinsa sopivan sanamerkityksen, eli sanojen käyttöön arkielämässä liittyy valinnan näkökulma. Sanavalinnat myös heijastavat ihmisten välisen vuorovaikutuksen laatua. Vaikka sanavalintoja tutkitaankin systeemis-funktionaalissa kieliteoriassa tekstin kautta, tekstin ei tarvitse välttämättä olla kirjoitettu asiakirja. Myös puhetilannetta tulkitaan SF-teorian puitteissa tekstinä, ja samoin tietojärjestelmässä oleva digitaalinen asiakirja toimii tekstinä. (Shore 2012, 158–159.)

Kielen kirjoitettuun muotoon, tekstiin, pätevät samat yleiset kielen ominaisuuksiin perustuvat säännöt. Asiakirjan tekstimerkitys ja sen muoto (eli jäsennys) ovat sidoksissa toisiinsa. Asiakirjan lauserakenteisiin on sidottu merkityksiä ja näkyvä teksti on syntynyt tehtyjen valintojen tuloksena. (Shore 2012, 158.)

Teksti tarkoittaa kielen käyttöilmentymää, sen ilmentymisen muotoa. Se voi olla sekä puhetilanne, kirjoitettu tilanne, rakennettu ympäristö että musiikin kautta esitetty viesti.

Kirjoitettu ja puhuttu kieli eivät ole välttämättä identtisiä. (Halliday & Webster 2007, 20, 132.) Tuotettu teksti ei myöskään kuvaile tilannetta täydellisesti. Puhetilanteessa voidaan jättää mainitsematta osallistujien taustat ja roolit eikä tekstissä mainita kaikkia tilanteeseen liittyviä yksityiskohtia. Osa tapahtuvasta voi jäädä tekstissä kertomatta joko sen vähäpätöisyyden tai itsestäänselvyyden vuoksi. (Halliday & Webster 2007, 132.)

Teksti on osa laajempaa kulttuurista kontekstia. Käytetty kieli sitoo tekstin yhteiskuntaan, jossa teksti sijaitsee. (Halliday & Webster 2009, 48.) Tekstiä pystyy tulkitsemaan eri tavoin. Se voi olla osallistujien viestin toteutuma. Toisaalta teksti voi olla yksi tilanteeseen vaikuttavista osapuolista. (Halliday & Webster 2007, 134.)

Teksti on toimijoiden välinen tapahtuma, jossa kuulija ja puhuja vaihtavat merkityksiä tilanteen luomassa kontekstissa. Vaihtamisen yhteydessä molemmat osapuolet luovat vanhan tiedon pohjalta uutta tietoa. (Halliday & Webster 2009, 8.)

3.3 Keskeiset käsitteet

Kielen metafunktiot. Yhteiskunnassa käytettävä kieli on kehittynyt täyttämään yhteiskunnan sille antamaa tarkoitusta. Kielellä on yhteiskunnassa tehtävä eli funktio. Tehtävärooli on jaettu eri funktioiden, metafunktioiden kesken. (Luukka 2002, 102.) Metafunktioiden avulla kuvaillaan yhteiskunnassa käytettävän kielen eri rooleja. Hallidayn systeemis-funktionaalinen kieliteoria erittelee kielen kolme ydintoimintaa kolmen metafunktion avulla: ideationaalinen, intersoonainen ja tekstuaalinen. (Shore 2012, 145.146.) Kaikki kolme ydinfunktiota yhdessä tuovat esille tekstissä esiintyvän syvyyden.

Ideationaalinen metafunktio kuvaa viestijän sanoman merkityspotentiaalia kuuntelijalle, intersoonainen metafunktio lisää tekstiin kontekstiin sopivan vivahteen ja tekstuaalinen metafunktio osoittaa tekstin laatijan pätevyyttä hallita tekstin luomisen nyansseja (Halliday & Webster 2007, 183–184.) Kieliopin tasolla ideationaalisen metafunktion resursseja ovat nimeämiset, verbi- ja osallistujatyypit, ja intersoonaista metafunktiota ilmentävät modusvalinnat ja modaalisuus. Tekstuaalisen metafunktion resurssit ovat koheesio ja teema–reema-rakenteet. (Luukka 2002, 103).

Metafunktioiden avulla tiivistetään kielen eri roolit suhteutettuina tiettyyn vuorovaikutustilanteeseen. Metafunktiot kattavat kolme roolia: tilannekontekstin, osallistujien

toiminnan vaikutuksen ja sen, miten nämä elementit ilmenevät konkreettisessa hetkessä, tai tutkimassani tapauksessa lomakkeessa. Näitä abstrakteja metafunktioita tai kielen rooleja ei ole kirjoitettu suoraan tekstiin, vaan ne tuodaan näkyviin konkreettisten rekisterinmuutosten alan, roolin ja muodon avulla.

Ideationaalinen metafunktio nostaa esiin kielen tehtävän siirtää elämismaailman havaintoja tallennettuun muotoon. Elämismaailmassa koettua kokemusta kuvaillaan, siitä rakennetaan tulkinta ja tulkinta tallennetaan pysyvään muotoon. Täten siitä syntynyt teksti on luonteeltaan ulkomaailman ja ihmisen kokemusmaailman välinen rajapinta. (Luukka 2002, 102.) Elämismaailman kuvaukset voivat käsitellä tapahtumaprosesseja, osallistujiin liittyviä seikkoja tai tapahtuman yksityiskohtia. (Heikkinen 2002, 21.)

Ideationaalinen metafunktio jakautuu kahteen osaan. Kokemuksellinen osa keskittyy fyysisen maailman ja siinä tapahtuvien toimintojen kuvailuun. Looginen osa keskittyy kielen rooliin tunnetilojen ja toimintojen konstruoijana. Se tuo esiin, mitä ihminen havaitsee ulkomaailmasta ja miten hän sen kokee, ja lisäksi sen avulla tuodaan esiin ihmisen ajatusmaailman sisältö (Shore 2012, 161.)

Interpersoonainen metafunktio kuvaa kielen roolia sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä. Sen avulla tuodaan esiin omia mielipiteitä ja otetaan kantaa toisten sanomisiin. (Shore 2012, 161.) Tekstissä sen avulla tulkitaan kirjoittajan asennetta tai suhtautumista asiaan. Tekstin lauserakenteiden merkityssuhteet heijastavat vuorovaikutuksen osapuolten (kirjoittajan ja lukijan) rooleja ja heidän suhtautumistaan asiaan. (Shore 2000, 143.)

Tekstuaalinen metafunktio tuo esiin kielen roolin tekstiä koossa pitävänä komponenttina. Tekstuaalinen metafunktio sisältää kieliopillisuuden ominaisuuden, se muuttaa sanajonon ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Se siirtää ympäröivän kokemusmaailman kuvauksen tekstiksi. (Shore 2012, 160.) Tekstuaalisen metafunktion avulla kuvataan, miten tuttua informaatiota on tekstuaalisten valintojen avulla tuotu tekstissä näkyväksi. (Heikkinen 2002, 21.)

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian mukaan kielen käyttöön vaikuttaa käyttötilanne. Sen osatekijöitä ovat tilannekonteksti, tilanteen aiheuttaneet syyt ja tilanteessa mukana olevat henkilöt. Tilannekontekstia tietämättä tekstin oikea tulkinta ei ole mahdollinen. Tekstin viestin ymmärtäminen riippuu tilanteesta, jossa se on tuotettu. (Shore 2012, 160.)

Rekisterimuuttajat. Systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan kuuluvat abstraktit metafunktiot muuttuvat konkreettisiksi rekisterimuuttujien avulla. Rekisterimuuttujia ovat ala (field), rooli (tenor) ja muoto (mode). Kukin rekisterimuuttuja on sidoksissa tiettyyn metafunktioon: ideationaalisen metafunktion rekisterimuuttuja on ala, intersubjektin metafunktion rekisterimuuttujana on rooli ja tekstuaalisen metafunktion rekisterimuuttuja on muoto. Ideationaalisen metafunktion tehtävänä on kuvailla maailmaa ja sen muuttuja (ala) kuvaa konkreettisesti, mitä tapahtuu. (Shore 2012, 135.)

Tekstissä yhdistyvät kaikki kolme rekisterimuuttujaa, joskaan ne eivät ole tasavertaisessa asemassa. Hallidayn mielestä vuorovaikutuksellinen konteksti eli tekstin kuvaama tilanne (field) on määräävä tekijä. Teksti ja muoto ovat tekstissä vähemmän tärkeässä roolissa. (Halliday & Webster 2007, 134.) Rekisterimuuttujien alisteisuus kontekstille näkyy tekstin koheesion ominaisuudessa. Koheesio tarkoittaa, että teksti sulautuu kontekstiin. (Halliday & Webster 2009, 7)

Ala (field) kuvaa tekstin tarkoitusta ja tilannekontekstia. Alan käsite jakautuu kahteen tasoon: toiminnan taso kuvaa toiminnan tyyppiä (kirjoittaminen, puhuminen) ja sisällön taso kuvaa toiminnan aihetta. (Shore 2012, 160.) Toiminta sisältää osallistujien kuvauksia, prosesseja ja tilanteita. Alaan liittyy myös valinnan ominaisuus. Tarkoituksen mukaan käyttäjä valitsee tilanteeseen sopivat ilmaisut. Valinta riippuu käyttäjän kokemusmaailmasta, eli hän oppii soveltamaan aiemmin opittua uudenlaiseen kontekstiin. (Halliday & Webster 2009, 7.)

Rooli (tenor) liittyy siihen, kuka tai ketkä tekstin käyttöön liittyvät. Kirjoitetut tekstit sisältävät osallistujarooleja. Kirjoitetun tekstin sanavalinnat ja tekstissä välitetyt viestit eivät ole sattumia. Tekstin osapuoli ei pysty valitsemaan tekstin puheenaihetta tai hänelle tekstiin kirjoitettua roolia. (Hiidenmaa 2000, 34.) Lukija ja kirjoittaja ovat tekstin ulkopuolisia toimijoita. Tekstilajin keskipisteessä on tekstiin kirjoitettu toimija. Abstraktius tarkoittaa, että tekstin tuottajaan ei suhtauduta yksilönä, vaan kirjoittaja toimii roolinsa yleisenä edustajana. Tekstin ymmärtämisen kannalta on olennaista, että tekstin lukija tiedostaa tekstissä esiintyvien roolien olemassaolon ja osaa tulkita tekstiä samalla tavalla kuin kirjoittaja on tarkoittanut. Roolit on mahdollista jaotella sosiaalisiin rooleihin (viranomainen, asiakas) sekä kielellisesti ilmaistuihin rooleihin (puhujaa, kuuntelija). (Shore 2012, 160.) Roolina voi olla tiedon tuottaja, antaja, kysyjä tai vaatija. Kun tekstiin kirjoitetaan rooleja, teksti asemoi vastapuolen hänelle määrättyyn rooliin (Luukka 2002, 102–103.)

Samoin kuin alan tapauksessa, jossa tilanne määrittelee sanavalinnat, osallistujaroolien luonne määrittää sanavalinnat. Muuttuja kuvaa roolin tyyppiä tietyssä tilanteessa: toimija voi olla tilanteessa ensikertalaisena, oppijana tai kuuntelijana. (Shore 2012, 160; Halliday & Webster 2009, 7.)

Muoto (mode) kuvaa kielen ilmenemismuotoa tilanteessa. Kieli voi olla puhuttua, kirjoitettua, rakennettua tai musiikin kautta ilmaistua. Kielen merkityssysteemi on kehittynyt puhekohtaamisessa, jossa ihmiset luovat merkityksiä vaihtaessaan symboleja yhteisessä tilannekontekstissa. Kielen käyttötilanteessa käyttäjät vaihtavat keskenään merkityksiä, jotka perustuvat heidän maailmannäkemykseensä, tilanteen tulkitsemiseen tai kokemusmaailmaansa. (Shore 2012, 135)

Vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa kielen ilmenemismuotoon. Kasvokkaisessa tapaamisessa käytetty kieli voi olla puhekielenomaisempaa ja värikkäämpää, kirjoitetussa muodossa kieli voi olla korrektimpaa. Ilmenemismuodolla eli kielen käyttötavalla on myös tarkoitus, eli kielenkäytöllä tavoitellaan jotain. Sen avulla voidaan pyrkiä ilmaisemaan omia tavoitteita, selittelemään, väittelemään tai puolustelemaan. Ilmenemismuoto (mode) on sidoksissa kielen semioottiseen järjestelmään. (Halliday & Webster 2009, 159; Shore 2012, 135)

Vuorovaikutus, merkitysten vaihto perustuu otaksumille. Kokemusten tulkinnat ovat molemmille osallistujille samanlaiset. Tilanteeseen pätevät tietyt toimintamallit ja säännöt. Osapuolet ovat molemmat tietoisia puheen ulkopuolelle jäävästä osiosta. Tilanteen kontekstisidonnaisuus on pysyvä. (Halliday & Webster 2007, 133.) Vuorovaikutustilanteessa puhujalla on olemassa tieto, jonka hän haluaa ilmaista toiselle osapuolelle, eli **teema**. Teema saa alkunsa teksti-tilanteen alkuhetkellä ja muotoutuu vuorovaikutustilanteen aikana. Vuorovaikutustilanteen päättyessä kuulijalle on muodostunut uusi tieto, **reema**. (Halliday & Webster 2009, 7–8, 61.)

Teksti on sanavalintojen avulla tuotettu kokonaisuus. Systeemis-funktionaalisen kieliteorian näkökulmasta tekstiä täytyy tutkia kokonaisuutena, jotta saataisiin täydellinen yleiskuva sen merkityksestä ja viestistä. Tekstin välittämää viestiä selvennetään sanavalintojen avulla. (Hiidenmaa 2000, 12–13.)

Tekstilaji (text type) voidaan määritellä kielellisesti toteutuneeksi sosiaalisesti toimintatyyppiksi (Tepa-termipankki 2019). Tekstilajit ovat sosiokulttuuristen instituutioiden ja toimintatapojen todentumia. Tekstilajit kuuluvat instituutioiden tilannekonteksteihin. Ne on

tuotettu ja ne luetaan totutun tavan mukaisesti. Tekstilaji on yleistys tietyn rekisterin tuottamasta asiakirjatyypistä. Käyttäjillä on olemassa tekstilajin liittyvä sisäinen, tilanteen oikean tulkitsemisen taju eli tekstilajikompetenssi. (Shore 2012, 160.) Lukijalla on olemassa ennakko-odotukset eli se, mitä hän odottaa tietyltä tekstilajilta, ja hän osaa luokitella tuotetun tekstin oikeaan tekstilajiin. Eri tekstilajeille on ominaista kullekin ominaisten piirteiden löytyminen (Heikkinen 2000, 318). Eri tekstilajeille ominaiset piirteet erottavat tekstit muista teksteistä (Hiidenmaa 2000, 37).

4 TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTO

Tutkimuskysymykseni ovat, miten asiakirja edustaa organisaatiota ja sen toimintatehtävää sekä miten asiakirja toimii yksilön ja organisaation välisen vuorovaikutuksen rajapintana. Aineistonani toimii Kansaneläkelaitoksen (Kelan) verkkosivuilta löytyvä perustoimeentulotuen hakulomake (liite). Ensimmäiseksi tarkastelen Kelan toimintaa systeemiteoreettisen näkökulman kautta ja pyrin löytämään Kelan organisaatorakenteesta systeemiteorian mukaiselle instituutiolle ominaisia toimintatapoja. Seuraavaksi esittelen, millainen rooli on Kelan asiakkailla systeemiteorian mukaisessa kontekstissa. Kolmanneksi esittelen asiakirjan rooleja systeemis-funktionaalisen kieliteorian mukaisessa kontekstissa ja perustoimeentulotuen hakulomaketta kahden osapuolen välisen kohtaamisen rajapintana ja instituution toimintaa vahvistavana välineenä. Yhdistän siihen systeemis-funktionaalisen kieliteorian toiminnallisen näkökulman, eli esitän aineiston systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan sisältyvien kolmen metafunktion kautta. Pohdinnoissani jätän systeemis-funktionaalisen kieliteorian kieliopillisen puolen vähemmälle huomiolle.

4.1 Kela yksifunktionaisena toimintasysteeminä

Systeemiteoreettisen tulkinnan mukaisesti jokaisella systeemillä on yksi toimintatavoite eli funktio ja systeemin toiminta perustuu tämän funktion toteuttamiseen (Luhmann 2004, 18). Jos systeemin toimintafunktio muuttuu, muuttuu samalla organisaation luonne (Jalava 2013, 111). Kansaneläkelaitoksen eli Kelan yksifunktionaisuus näkyy Kelan toiminnan kuvauksessa (2018b) suomalaisten sosiaaliturvan käytännön toteuttajana. Kuvauksesta käy myös ilmi, että Kela on systeeminä sidoksissa toiseen systeemiin, Suomen lainsäätäjään eli eduskuntaan. Järjestelmänä Kela muodostaa erilaisten muiden järjestelmien (valtionhallinto, kunnat, maistraatti) kanssa valikoituja yhteyksiä funktiona mahdolistamissa puitteissa. Valikoivuuden avulla systeemi suojelee itseään hajautumiselta ulkopuoliseen ympäristöön. Valikoivuus auttaa systeemiä keskittymään paremmin ydintehtävänsä täyttämiseen (Luhmann 2004, 53.) Systeemien välisen yhteydenpidon taustalla on systeemin sisällä syntynyt tarve, jonka pystyy täyttämään ainoastaan toinen systeemi. Systeemien välisten yhteydenottojen taustalla on systeemin tekemä päätös, jossa muotoillaan se, millä perusteella ja kuinka laajasti toiseen systeemiin pidetään yhteyttä. (Jalava 2013, 105.) Hallintolaki (434/2003) toimii päätöksenä, joka mahdollistaa eri systeemien välisen kontaktin. Hallintolain 10 pykälässä määritellään viranomaissysteemien

välisen yhteistyön puitteet: ”Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.”

Instituution toimintafunktion täyttäminen sekä toimintaan liittyvä hierarkkisuus ja järjestelmällisyys toteutuvat Kelan toiminnassa organisaationa. (Eräsaari 1995, 120–121). Halliday & Websterin (2007, 120) mainitsema toiminnallinen hierarkia näkyy Kelan rakenteen kaksijakoisuudessa. Toisen osan muodostavat Kelan toiminnallisen organisaation ylläpitoon ja toiminnan toteuttamiseen liittyvät käytännöt ja henkilöstö, ja toisen muodostavat Kelan palveluja käyttävät ja sen asiakaskunnan muodostavat henkilöt. Tavoite, johon vuorovaikutuksella pyritään, vaihtelee organisaation eri osissa. Organisaation ylläpito-osassa vuorovaikutuksen tarkoituksena on organisaation toiminnan ylläpito ja uudistaminen. Tässä osassa tapahtuvien vuorovaikutustilanteiden tarkoituksena on kokemusten vaihto, päätöksenteko ja suunnittelu. Systemiteoreettisen näkemyksen mukaisesti systeemin sisäiset käytännöt, eli organisaation rakenne, työnkuvat ja toimintaohjeistukset, tukevat organisaation toimintafunktion toteuttamista (Silverman 1978, 27.) Kelan organisaatiossa asiakkaiden tarpeisiin vastaavan osan vuorovaikutustilanteiden taustalla on tulonjakofunktion mahdollistaminen. (Jalava 2013, 49). Kela tarjoaa asiakkaille tiettyjä palveluja ja asiakas valitsee tarjotuista vaihtoehtoista hänelle sopivan. Asiakkaan ja organisaation välinen viestintä on rajattua ja se tapahtuu ainoastaan toimintafunktion mahdollistamissa puitteissa.

Instituutioille ominainen hierarkkinen rakenne näkyy kaikessa organisaation toiminnassa, myös käytössä olevissa asiakirjoissa. Organisaatiossa on käytössä yhdenmukaiset tiedon hankinta- ja kirjausmallit. Sen lisäksi asiakirjojen laatimiseen vaikuttavat organisaatiossa käytössä olevat tietojärjestelmät, jotka ovat vuorovaikutustilanteissa läsnä näkymättöminä vaikuttajina (Hiidenmaa 2000, 24). Organisaatioissa tuotettu teksti on järjestelmän tuotos, vuorovaikutus tapahtuu järjestelmän ehdoilla ja tieto myös kirjataan järjestelmän ehdoilla. (Kääriäinen 2003, 180.) Organisaation sisällä tuotetut ja käytettävät asiakirjat tukevat sen toimintatavoitteen toteuttamista ja samalla edustavat organisaatiota.

Viranomaisympäristön hierarkkisuus ja siihen liittyvä monitahoisuus on tarkoituksenmukaista. Sillä hallitaan organisaation toimintaa ja luodaan interpersoonaisesti etäisyyttä ympäristöön. (Peltola 2011, 22.) Organisaatioon liittyvä etäisyyden luominen on systemiteorialle ominainen käsite, jolla kuvataan tarvetta erottautua ulkomaailmasta ja toisista systeemeistä (Peltola 2011, 22.)

4.2 Asiakasrooli systeemissä

Systeemit ovat vuorovaikutuksessa ainoastaan toisten systeemien kanssa. Määrittelemätön systeemin ulkopuolinen maailma ei vaikuta systeemiin. Yksilöt toimivat systeemissä siihen kirjoitetun roolin mukaisesti, eikä yksilö pysty muuttamaan tai muokkaamaan tätä roolia. Asiakasroolissa yksilö pystyy systeemin sisällä ainoastaan joko noudattamaan asiakkaille määriteltä roolia tai välttelemään sitä. Jos systeemin jäsen ei toteuta hänelle systeemin puolelta määriteltä tehtävää, hän voi menettää paikkansa systeemissä. (Luhmann 2013, 142.) Kela organisaationa suhtautuu asiakkaisiin heille mahdollistetun asiakasroolin kautta. Ilman organisaation myöntämää asiakasrooliin sisältyvää kommunikaation ominaisuutta asiakkaat eivät pääse kommunikoimaan systeemin kanssa (Michailakis & Schirmer 2017, 98.) Asiakasrooli vaikuttaa siihen, miten asiakkaat suhtautuvat systeemiin tai toimivat siinä. Systeemi pystyy muuttamaan asiakkaille kirjoitettua roolia ainoastaan, jos systeemi on roolista tietoinen ja on olemassa tarve muuttaa roolia. (Palomäki 2018, 8.)

Systeemin toimintafunktio perustuu binäärikoodin toteuttamiselle. Kela joko myöntää tai ei myönnä etuuksia. Systeemille on ominaista hierarkia ja siihen liittyvät erilaiset roolit. Asiakas on yksi mahdollisista rooleista. Organisaatiossa eri roolit erotellaan toisistaan, ja jokaisella roolilla on oma tehtävänkuvaus. (Michailakis & Schirmer 2017, 95–96.) Systeemit tarkastelevat ulkomaailmaa ja systeemin jäseniä systeemin toimintafunktiosta käsin. Kelan toimintafunktiona on jakaa etuuksia, ja Kelan toiminnalliset näkökulmat ovat sidoksissa etuuksien myöntämiseen liittyviin seikkoihin: käytäntöihin, etuuksien myöntämisen perusteisiin ja potentiaalsiin hakijoihin. Systeemin toimintakonteksti vaikuttaa sen toimintatapoihin. Ihmisellä on systeemin näkökulmasta merkitystä ainoastaan palveluiden toteuttamisen kannalta. Systeemi huomioi asiakasryhmistä ainoastaan niitä ominaisuuksia, jotka ovat sen toimintafunktion kannalta sille itselleen oleellisia. (Michailakis & Schirmer 2017, 94.)

Nyky-yhteiskunta muodostuu useista systeemeistä. Systeemin jäsenen systeemin sisäinen asema ei siirry eteenpäin toiseen systeemiin. Yhden systeemin asiantuntija ei ole automaattisesti toisen systeemin asiantuntija. Yhteen systeemiin kuulumisen ehdot eivät periydy toiseen systeemiin. Systeemiin kuulumisen ehdot ovat systeemikohtaisia. Nyky-yhteiskunnan jäsen osaa erotella eri systeemit toisistaan ja toimia eri systeemeissä kunkin

toimintatapoja vastaavasti. (Michailakis & Schirmer 2017, 92.) Kelan asiakkaat eivät ole automaattisesti asiakkaita muissa systeemeissä.

Asiakkaat on yleistävä systeemi. Sen alle mahtuu monia erityyppisiä ja eritarpeisia ihmisiä. Asiakkaina yksilöiden erityisominaisuudet häviävät, niillä ei ole merkitystä. Asiakkaat ovat ainoastaan yksi toimijaryhmä organisaation toimijaryhmien joukossa. Systeemin yksifunktioisuus yksinkertaistaa asiakkaiden ryhmää entuudestaan. Asiakkaat joko tarvitsevat etuuksia tai sitten eivät. Yksifunktioisen systeemin roolijaot ovat rajoitettuja. Organisaatio määrittelee systeemiin kuulumisen ehdot. Jos ehdot eivät täyty, systeemiin kuuluminen vaarantuu. (Michailakis & Schirmer 2017, 96.)

4.3 Perustoimeentulotuen hakulomake systeemis-funktionaalisen kieliteorian kontekstissa

Perustoimeentulotuen hakulomakkeeseen suhtaudutaan systeemis-funktionaalisen kieliteorian kontekstissa asiakirjana. Asiakirjalla on tässä kontekstissa monia tehtäviä. Kirjoitettu teksti kertoo ajasta ja paikasta, jossa se on luotu, ja siihen on tallennettu laadintahetkelle ominainen olotila. Toisaalta luotu teksti luo uutta todellisuutta. Kirjoittajan näkemykset tekstiin luomiseen liittyvistä syistä vaikuttavat tekstin lukijan käsitykseen ja muokkaavat sitä. Lukijalla on mahdollisuus joko hyväksyä tekstissä esitetty tarina tai hylätä se, tai se antaa aiheen luoda oma tulkinta tekstin tarinasta. (Tiililä 2000, 215.) Tekstit ovat luonteeltaan vajavaisia, ne eivät kuvaa niihin tallennettuja tilanteita täydellisesti. Teksti voi jättää tapahtuvasta tilanteesta jotain kertomatta: kuka oli läsnä, millainen ilmapiiri tekstin luomishetkellä oli tai millaiset roolit tekstin osapuolilla oli tilanteessa. Tekstien lukijat eivät edellytä, että teksti olisi täydellinen kuvaus luomishetkestä. (Halliday & Webster 2007, 20, 132.)

Tekstin sidoksellisuus riippuu ajan ja paikan lisäksi myös käyttökohteesta ja -tilanteesta (Luukka 2002, 99.) Virastoympäristössä käytettävä virastokieli eli virastossa käytettävä erikoissanasto on kehittynyt vastamaan organisaatioiden tarpeita (Hiidenmaa 2000, 22). Käyttöympäristö myös vaikuttaa siinä tuotettuihin asiakirjoihin. Viranomaisympäristössä luodaan todennäköisesti ohjeistuksia, raportteja tai hakemuksia. Näitä tietäntyyppisiä asiakirjoja kutsutaan rekistereiksi. (Halliday & Webster 2007, 27–30). Rekisteri liittyy kielen käyttöön eli siihen, mitä kielellä tehdään. Se sisältää kuhunkin tilannekontekstiin kuuluvia

käsitteitä eli sanastoja. Eri yhteisöissä on käytössä juuri kullekin ominainen sanasto. (Heikkinen 2000, 66.)

Kelan oppaissa, ohjeistuksissa, lomakkeissa ja nettisivuilla käytetty kieli edustaa Kelaa organisaationa. Hallintolaissa on määritelty viranomaisissa käytettävän kielen laatu: sen on ”oltava asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä” (Hallintolaki 434/2003, 9 §). Vaatimus koskee sekä suullista että kirjallista vuorovaikutusta. Organisaation tekstit on laadittu sille ominaisella kielellä ja näin on tuotettu ammattitekstejä, jotka ilmentävät virallista kielioppia. (Heikkinen 2000, 324.) Organisaatioissa käytettävät asiakirjat kuuluvat virastoasiakirjoihin. Tyypiltään ne ovat saman lajin tekstejä. Niitä tuotetaan ja luetaan totutun tavan mukaisesti. (Shore 2012, 160.) Kieli, jota asiakirjoissa käytetään, on muuttunut käytössä ominaisuuksiltaan organisaation toiminta-ajatus tukeväksi kieleksi (Tiililä 2000, 264).

Tutkimuskohteeni perustoimeentulotuen hakulomake on esimerkki lomakkeeksi kutsuttavasta tekstilajista, ja hakulomakkeen taustalla vaikuttava Laki perustoimeentulotuesta on esimerkki lakitekstiksi kutsuttavasta tekstilajista. Kullekin tekstilajille on ominaista, että se tuotetaan ja luetaan totutun tavan mukaisesti. Käyttäjillä on olemassa tekstin tulkitsemista koskeva sisäinen kompetenssi (Shore 2012, 160.) Asiakkailla on kokemusta viranomaisteksteistä ja he odottavatkin, että asiakirjat ovat ”asiallisia sisällöltään, muodoltaan ja kielellisiltä piirteiltään” (Peltola 2011, 10.)

Viranomaisympäristössä tekstit eli asiakirjat on luotu tiettyä tarkoitusta silmällä pitäen, ja näin ne yhdistävät tekstin laatijan, tekstin tarkoituksen ja käyttökontekstin. Teksteihin liittyy koheesioksi kutsuttu ominaisuus, mikä tarkoittaa, että tekstejä luotaessa käytettävät sanavalinnat sopivat kulloiseenkin tilanteeseen ja käyttökohteeseen. (Halliday & Webster 2009, 7.) Tutkimusaineistona käyttämäni Kelan perustoimeentulon hakulomake tukee organisaation tarkoitusta eli toimeentulotehtävän hoitamista, ja se on laadittu tukemaan tiedon keräämistä. Se on laadittu työkaluksi, jonka avulla toinen vuorovaikutuksen osapuoli selvittää toisen osapuolen oikeutuksen saada myönnettävä etuus. Toiminnan binäärikoodin mukaisesti työkalun avulla muodostettava vastaus on yksiselitteisesti joko kyllä tai ei. Kyllä-vastaus oikeuttaa toimeentulotukeen ja ei-vastaus estää sen saamisen.

Asiakirjoihin on kirjoitettu asiakkaalle mahdollistettu rooli. Roolin olemassaolo on oleellinen, koska se osoittaa asiakkaalle, miten häneen viranomaiskontekstissa suhtaudutaan tai miten hänen kuuluu systeemissä toimia. (Peltola 2011, 9). Teksti vuorovaikutustilanteen rajapintana

antaa vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle mahdollisuuden tehdä tekstistä oma tulkinta (Luukka 2002, 94). Organisaation näkökulmasta sävyiltään positiiviset tekstit ovat organisaatiolle hyödyllisempiä. Niistä syntyy vähemmän jälkityötä ja selvittelyä kuin epäystävällisistä teksteistä. (Tiililä 2000, 219.) Jos tekstin alussa otetaan puheeksi sanktiot, sen sävy muuttuu negatiiviseksi (Hiidenmaa 2000, 33).

Tutkimassani tilanteessa on kaksi osapuolta. Osapuolilla on erilaisia rooleja: opettava, ohjaava tai hakeva (Peltola 2011, 9). Kummallakin osapuolella on oma näkökulma tilanteeseen (Tiililä 2000, 219–228).

Perustoimeentulotuen hakulomake kohtaamisen rajapintana

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian näkökulmasta perustoimeentulotuen hakulomake edustaa rajapintaa, jossa yhdistyvät käyttökonteksti ja tilanteen osapuolet, ja ne muuttuvat näkyviksi kirjoitetussa/luettavassa muodossa. Teksti muodostaa vuorovaikutussysteemin. Organisaatiossa vuorovaikutussysteemi on osa organisaation toimintasysteemiä. Vuorovaikutussysteemi on toisaalta itsenäinen, mutta toisaalta organisaatio, jossa vuorovaikutusta käytetään, määrittelee vuorovaikutuksen rajat ja säännöt. (Michailakis & Schirmer 2017, 50–51.) Hakulomake on kahden osapuolen käymässä dialogissa yksi vuoropuhelujakso. Ensimmäisessä vaiheessa organisaatiosysteemi aloittaa vuoropuhelun luomalla yhteydenpidon pohjaksi lomakkeen. Toisessa vaiheessa asiakasroolissa oleva henkilö täyttää hakulomakkeen ja vastaa näin organisaation dialogiavaukseen. Vuorovaikutus päättyy, kun hakemuksen pohjalta tehdään päätös ja se toimitetaan asiakkaalle. Jos asiakas ei ole tyytyväinen päätökseen, hänen on mahdollista jatkaa vuorovaikutusta valittamalla päätöksestä, mihin viranomaisorganisaatiolla on velvollisuus vastata.

Systeemin olemassaolon perusteena on sille ominaisen funktion täyttäminen. Kelan funktion eli etuuksien myöntämisen taustat ovat sidoksissa sosiaalityön toimintaperusteisiin. Taloudellisen tuen antaminen on ollut aina osa sosiaalityötä. Kun sosiaalitoimistossa käydään tähän liittyviä keskusteluja, ovat läsnä työn ja ammatin juridiset vaatimukset, ja toisaalta otetaan huomioon yksilön oikeudet ja tarpeet. Tapaaminen koostuu sekä vuorovaikutuksesta, sosiaalityön periaatteita koskevista säännöistä että lakipykälästä. (Rostila 1997, 15–16, 27.) Sosiaalitoimiston työntekijä selvittää keskustelun aikana asiakkaan taustoja ja varmistaa, että etuuksien ehtona olevat säännöt ja normit täyttyvät. Tämä byrokraattinen selvittely on osa sosiaalitoimistossa tapahtuvaa rutiininomaista palvelua. Useimmiten keskusteluun sisältyvää

byrokraatista puhetta täydentää terapeutin ja henkilökohtainen puhe. (Rostila 1997, 30–35.) Yhteiskunta kehittyy ja toiminnot kehittyvät. Nyky-yhteiskunnassa ihmiset toivovat joustavampia toimintamalleja ja tapaamiset sosiaalitoimistossa ovat vähentyneet. Etuuksien hakeminen sähköisesti on osa yhteiskunnan muutosta ja ihmisille totuttu toimintatapa. (Korhonen ym. 2007, 17.) Tietoyhteiskunnan kehittyminen ja lisääntynyt tietojärjestelmien käyttö mahdollistavat lisääntyneen asioinnin tietoverkon välityksellä. (Hiidenmaa 2000, 24). Vuonna 2017 säädetty muutos (Kela 2018b), jolla perustoimeentulotuen myöntäminen siirtyi kunnan sosiaalitoimistoilta Kelalle ja muuttui sähköiseksi, on seuraus yhteiskunnan toimintamallien muutoksesta.

Rostilan (1997, 48) mukaan organisaatiossa tapahtuva vuorovaikutus ei ole institutionaalista sen vuoksi, että se tapahtuu institutionaalisessa tilassa. Institutionaalisuus ilmenee tavoissa, joilla puhujat tuovat esille institutionaaliset identiteettinsä instituutiolle ominaisia sanavalintoja käyttäen. Heidän puheelleen on ominaista kullekin organisaatiolle ominainen päämääräorientaatio. Instituutioissa käytettävä virastokieli on kehittynyt vastamaan organisaation tarpeisiin ja se on yksi yhteiskunnassa olevista kielen käytön rekistereistä. (Halliday & Webster 2007, 27–30.)

Instituution sisäiset asiakirjat ovat intertekstuaalisia. Ne ovat sidoksissa toisiin asiakirjoihin. (Tiiliä 2000, 215–216.) Toimeentulotukihakemuksen tapauksessa intertekstuaalisuus voi olla näkyvää tai näkymätöntä. Perustoimeentulotuen hakulomake on itse asiassa toimeentulotukilain ilmentymä. Laki toimeentulotuesta (1412/1977) määrittelee, mitä tietoa perustoimeentulotuen hakulomakkeen avulla pyritään selvittämään, mutta lomakkeessa itse lakiin ei viitata mitenkään. Se on läsnä, mutta lukijalle näkymätön. Toimeentulotukilain 7, 7 a ja 7 b pykälässä määritellään menot, jotka otetaan huomioon perustoimeentulotukea myönnettäessä. (Finlex 2018). Niihin kuuluvat esimerkiksi asumiskulut, sähkökulut ja merkittävät lääkekulut, mutta eivät vaikkapa kodinkoneiden hankinta- tai auton ylläpitokulut. Tämä paljastaa systeemiteoriaan sisältyvän rajallisuuden käsitteen. Organisaatio systeeminä on määritellyt sen ihmiselämän alueen, jota se tukee, ja perustoimeentulotukea myönnettäessä keskitytään ainoastaan tiettyihin aiemmin määriteltuihin menoeriin.

Lomakkeella on tietty status. Virastokontekstissa, viranomaisympäristössä paperille kirjoitetuilla tiedoilla on painoarvoa. Niillä pystyy perustelemaan päätöksiä ja niillä on viraston

tausta tukenaan. Lomaketta täyttäessään ihmisellä on varmuus siitä, että lomakkeen lähettämisen jälkeen hänen asiaansa käsitellään. (Heikkinen 2000, 265.)

Luotettavina lomakkeina pidetään niitä, jotka ovat asiakkaan vaikutuksen tai kontrollin ulkopuolella (Rostila 1997, 31.) Perustoimeentulotuen hakulomakkeessa on maininta, että Kelan myöntämiä muita etuuksia ei tarvitse ilmoittaa lomakkeella. Lisäksi lomakkeessa kehoitetaan ottamaan yhteyttä Kelaan, jos hakija haluaa tietää, mistä muualta Kela hakee hänestä tietoja.

Systeemit ovat yhteydessä ainoastaan toisten systeemien kanssa. Ne eivät ole suoraan tekemisissä ulkomaailman kanssa. Kela systeeminä ei ole tekemisissä yksityishenkilöiden kanssa, vaan asiakaskunnaksi kutsutun systeemin kanssa. Systeemiteorian näkökulmasta asiakaskunta on systeemi. Systeemiteorian mukaisesti systeemi määrittelee, millaisin ehdoin toisen systeemin kanssa ollaan vuorovaikutuksessa. Sosiaalialan organisaation tapauksessa ehdot on määritelty lainsäädännöllä eli laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Organisaatiosysteemin näkökulmasta yleistävää asiakassysteemiä on helpompi käsitellä kuin yksityishenkilöä. (Silverman 1978, 31–37.) Systeemin pysyvyyden kannalta on välttämätöntä, että systeemi on sidoksissa toisiin systeemeihin ja saa niiltä vastakaikua. Vuorovaikutus on välttämätöntä. (Silverman 1978, 36.) Kela ei pysty systeeminä toteuttamaan funktiotansa, ellei se saa vastakaikua toisilta systeemeiltä eli asiakaskunnalta. Lomake on yksi sellaisista systeemin toimintaa tukevista ratkaisusta, vuorovaikutuksen mahdollistava väylä. Lomakkeen tehtävänä on toimia kontaktipintana kahden systeemin välillä: Kelan organisaation ja asiakkaiden muodostaman systeemin välillä. Kommunikointikanavana lomake tarjoaa rajatun toimintavapauden. Viestintä lomakkeen kautta on rajallista. Tämä näkyy siinä, että viranomaisen ja asiakkaiden välinen kommunikaatio on jäykkää. Toisaalta rajoitteisuus näkyy tilassa, joka lomakkeessa on varattu tietojen kirjoittamiseksi, ja siinä, että tiettyjä tietoja on mahdollista ilmaista vain ennalta päätetyissä muodoissa.

Lomake noudattaa instituution toimintatapoja. Se on laadittu instituution toimintaa määrittelevien ohjeistuksien mukaisesti (Luhmann 2012, 116). Vaikka asiakas ei ole fyysisesti institutionaalisessa ympäristössä lomakkeen täyttämisen tai käsittelemisen aikana, hän suhtautuu siihen instituution edustajana. Vuorovaikutuksen näkökulmasta fyysisen kontaktin asemasta tapahtuva kirjallinen vuorovaikutus on kliininen. Päätökset ja kysymykset ovat yksipuolisesti Kelan laatimia. Toinen osapuoli joko hyväksyy toimintaa rajoittavat puitteet tai valitsee vaihtoehtoisen toimintatavan.

Perustoimeentulotuen hakulomake työkaluna

Perustoimeentulotuen hakulomake edustaa käyttösystemin, Kelan, toimintatavoitetta; se tukee systemin toimintafunktiota. Lomakkeella on työkalun rooli: sen avulla systemi saa käyttöönsä toimintansa toteuttamiseksi tarpeellisia pohjatietoja. Lomake toimii informaation välittämisen keinona ja sen tekstuaaliseen muotoon liittyvät ilmaisuvalinnat tukevat informaation parasta esittämistä (Luhmann 2012, 116). Tekstissä käytetyt sanavalinnat eivät ole sattumia, vaan ne on tarkoin pohdittu, ja valintoihin liittyy tarkat merkityksenannot (Hiidenmaa 2000, 34). Tekstuaalinen ilmaisumuoto on yksinkertaisempi kuin suullisesti välitetty viesti. Siinä ei voida ilmaista äänensävyjä tai tuntemuksia. Viestin ymmärrettäväksi tekemiseksi tarvitaan kirjainyhdistelmiä. Kirjallisen viestin pystyy välittämään nopeammin kuin suullisen viestin, ja sen pystyy myös säilyttämään helpommin. (Luhmann 2012, 153–154.)

Perustoimeentulotuen hakulomake (liite) on tiedon tuottamisen ja keräämisen työkalu. Organisaatio on määritellyt lomakkeelle funktion, ja se on laadittu tätä funktiota silmällä pitäen. Asiakirjaa laadittaessa on pohdittu, millainen viesti asiakirjan kautta halutaan välittää. Perustoimeentulotuen hakulomake on neutraali. Sen päätavoitteena on tiedon saaminen mahdollisimman helposti ja tehokkaasti. Lomakkeen selkeä ulkoasu yksinkertaistaa tietojen käsittelemistä. Lomakkeessa yksilölliset vivahteet eivät nouse esiin. Tasapäistäminen toimii oikeusturvaa takaavasti, sillä lomake vähentää riskiä hakea ja päättää väärin. (Tiililä 2000, 250.)

Systeemiteoriaan sisältyy ajatus, jonka mukaan organisaatiot kehittyvät historiansa aikana toiminnaltaan optimaalisemmiksi. Toimintamallien kehittyminen on osa optimaalisuuden tavoittelua. (Jalava 2013, 101–102.) Systemin kehittyminen optimaalisemmaksi on yksi systemin ominaisuuksista. Muuttuminen on välttämätön ominaisuus systemin henkiin jäämisen kannalta. Jos jokin systemin osa ei palvele systemiä kokonaisuutena, systemi joko poistaa sen tai muuttaa sitä niin, että se palvelee systemin tarkoitusta. (Silverman 1978, 30.) Perustoimeentulotuen hakulomake noudattaa optimaalisuuden periaatetta. Ulkoasultaan se noudattaa asiakirjan standardiasettelua (SFSedu 2018), ja näin lomakkeen tulkitseminen on helppoa standardiasetteluun tottuneelle.

Optimaalisuus näkyy myös siinä, että perustoimeentulotuen hakulomake on laadittu yksifunktion systemin binäärikoodin mukaisesti. Lomakkeessa esiintyvät kyllä/ei-

vastausvaihtoehdot helpottavat tiedon käsittelyä ja yksinkertaistavat lomakkeen pohjalta tapahtuvaa päätöksentekoa. (Luhmann 2004, 18; Jalava 2013, 49.)

Systeemin toimintaan liittyvä epävarmuuden ominaisuus esiintyy perustoimeentulotuen hakulomakkeessakin. Systeemeissä ja systeemien kanssa toimitaan systeemin käytäntöjen mukaisesti (Jalava 2013, 102). Tyhjä lomake ei anna hakijalle vastauksia. Siinä ainoastaan kysytään tietoja, joihin odotetaan vastauksia. Systeemin ennakko-oletuksena on, että hakija vastaa kaikkiin lomakkeessa esitettyihin kysymyksiin, vaikka hakijan mielestä kaikki eivät tuntuisikaan liittyvän hänen tapaukseensa (Heikkinen 2000, 270.)

Vuonna 2006 Kotimaisten kielten tutkimuskeskus tutki erilaisia asiointikeskusteluja ja niiden joukossa Kelan asiointia ja lomakkeita. Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaiden mielestä lomakkeiden käyttö yksinkertaistaa etuuksien hakemista ja virkailijoidenkin on helpompaa käsitellä lomakkeita. Toisaalta asiakkaat kokevat lomakkeiden ymmärtämisen haastavaksi ja heidän mielestään niitä ymmärtävät ainoastaan ne, jotka ovat Kelassa töissä. Tutkimuksessa myös todetaan, että lomakkeiden täytön monimutkaisuus on sidoksissa lakiteksteihin, koska lain toimeenpano edellyttää joissakin asioissa tarkentavia kysymyksiä. Tutkimuksessa todetaan, että lomakkeiden määrä on supistunut ja Kela panostaa sähköisiin hakumenetelmiin. (Laaksonen 2006, 46–47.)

Pietilä (2017) käsittelee pro gradu -tutkielmassaan toimeentulotuen kirjallisen hakemisen vaikutuksia. Hän toteaa päätelmissään, että kirjallinen toimeentulotuen hakumenettely sisältää yksinkertaisimmallaan toimeentulotukilaskelman, jossa ei oteta huomioon hakijoiden yksilökohtaista elämäntilannetta. Kirjallisen toimeentulotuen hakumenettelyn tarkoituksena on käsitellä suurta hakemusmassaa nopeasti. Pietilä toteaa, että viidesosa hakijoista ei ymmärtänyt toimeentulotukipäätöksen sisältöä tai perustelua. (Pietilä 2017, 50.)

Perustoimeentulotuen hakulomakkeen mahdollistama asiakasrooli

Leena Eräsaari (1995, 183–187) tukeutuu Goffmanin teoriaan, jonka mukaan ihmisillä on opittuja roolimalleja eri ympäristössä toimimiseksi. Rooleissa toimiminen perustuu henkilön aikaisempiin kokemuksiin eri toimintaympäristöissä eli myös viranomaisympäristöissä toimimisesta. Eräsaari huomauttaa, että toimintaympäristöjen tunteminen vaikuttaa ihmisten virastokäyttäytymisen varmuuteen. Viranomaisympäristöjen vakioasiakkaat tietävät jo rutiininomaisesti, millaisia tietoja kysytään ja miten kysymyksiin vastataan. Satunnaisten asiakkaiden asiakkuuskokemus on epävarmempaa eivätkä he tiedä kaikkia heille kuuluvia

oikeuksia. Halliday & Webster (2007, 134) kutsuvat ilmiötä vuorovaikutuspätevyydeksi. Fyysisten kohtaamistilanteiden ohella sama koskee kirjallistakin vuorovaikutusta. Vuorovaikutuspätevyys auttaa vuorovaikutuksen osapuolia valitsemaan oikeat tekstin tuottamisen tavat ja tekemään tilanteesta oikeita tulkintoja.

Roolit eivät ole ainoastaan sosiaaliseen statukseen sidottuja. Rooleina voi olla myös puhujan tai kuuntelijan rooli, jossa vuorovaikutus rajoittuu ainoastaan tilanteen tai viestin tulkitsemiseen. Mahdollisia ovat myös vallankäyttäjän ja vallankäyttöön suostuvan roolit. Eräsaaren (1995, 179) tulkinnan mukaan viranomaisympäristössä tapahtuva vallankäyttö on sidoksissa viranomaistoiminnan prosessiin. Vallankäyttäjän tehtävänä on viranomaisen roolissa opastaa, ohjata tai käskää. Toisen osapuolen tehtävänä on joko suostua rooliinsa ja hyväksyä ohjattavan rooli tai kyseenalaistaa se.

Perustoimeentulotuen hakulomaketta täyttäessään hakija suostuu hänelle määrättyyn rooliin. Saadakseen haluamansa hänen täytyy hyväksyä hänen yksityisyytensä koskevien tietojen luovuttaminen. Roolin asettamiseen ei lomakkeessa kysytä lupaa. Sitä sovelletaan hakijaan automaattisesti, kun hän ryhtyy täyttämään lomaketta. Roolin siirtoprosessi ei ole konkreettinen, näkyvästi osoitettavissa oleva tapahtuma. Perustoimeentulotuen hakulomake täytetään yleensä yksin, ilman apua, ja asiakkaan asennoituminen rooliinsa on näkymätöntä. Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa viranomaisen kanssa asiakas pystyy näyttämään organisaation edustajalle hermostuneisuutta tai uhmaa, mutta yksin lomaketta täytettäessä asiakkaan rooli pysyy näkymättömänä. (Eräsaari 1995, 242.) Asiakasrooli ei ole henkilölle ikuinen, vaan asiointiprosessin päättyessä päättyy asiakasroolikin.

Keskustelussa asennoidutaan eri rooleihin (Rostila 1997, 21.) Hakija on aktiivinen toimija, tiedon tuottaja. Instituutiota edustava työntekijä on passiivinen toimija ja tiedon vastaanottaja. Passiivisuus on osa viranomaisroolia. Verkkoympäristössä toimiminen pakottaa viranomaisen ja asiakkaan välille etäisyyden. Simmelin käyttämä etäisyys-käsite määrittää etäisyyden välimatkaksi, jonka nykyajan kaupunkilaistunut ihminen kehittää olosuhteiden pakosta välttääkseen jatkuvaa yhteydessä oloa toisiin ihmisiin. Kyseessä on psyykkinen etäisyys, ei ihmisviha (Simmel, Kanjirathinkal, Jacobs, Blasi 2009, 232.) Etäisyyden seurauksena asiakkaan ja viranomaisen vuorovaikutus perustuu ”papereille”. Eräsaaren mukaan ”paperit” ovat viranomaistoiminnan keskipisteessä. Etuuksia haetaan ”papereilla”. Tarvetta todistetaan ”papereilla”, päätöksiä tehdään ”papereiden” perusteella ja asiakkuuden päättyessä

asiakkaan kannalta toivottu lopputulos sisältää ”papereita” eli rahallista etuutta. (Eräsaari 1995, 227–230, 288.)

Edellä sanotusta voi päätellä, että koska tavanomainen kasvokkainen vuorovaikutus sosiaalietuksia myönnettäessä perustui pohjimmiltaan ”papereiden” olemassaololle eli faktojen tarkastelulle ja etuuksien myöntämiselle, se mahdollisti kasvokkaisen vuorovaikutuksen muuttumisen etäisemmäksi, välimatkan päästä tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi. Totuttuun viranomaisprosessiin lisättiin etäisyyden ominaisuus.

Asiakirjojen olemassaolon vaatimus on jäänyt pysyväksi osaksi Kelan viranomaiskäytäntöä. Ihmiset joutuvat edelleen todistamaan antamansa tiedot eri asiakirjoilla. Eräsaari huomauttaa, että asiakkuussuhteessa on läsnä myös muita kuin asiakkaan tuottamia asiakirjoja ja tietoja. Nämä ovat viranomaisohjeistuksia tai viranomaisten laatimia ilmoituksia, ja joitakin tietoja viranomainen saa käyttöönsä muista lähteistä, kuten maistraatista. (Eräsaari 1995, 230–231.)

Vuonna 2017 perustoimeentulotukea saavia kotitalouksia oli 277.316 (Kela 2018e).

5 PERUSTOIMEENTULOTUEN HAKULOMAKE

ANALYYSIN KOHTEENA

5.1 Hakulomake tutkimuskohteena

Aineistonani toimii Kansaneläkelaitoksen (Kelan) verkkosivuilta löytyvä perustoimeentulotuen hakulomake. Tutkin hakulomakkeen ja systeemiteorian välistä suhdetta aineistolähtöisesti. Hakulomake on ensisijaisesti tekstimuotoinen fyysinen objekti. Hallidayn systeemis-funktionaalinen kieliteoria käsittelee tekstiä rajapintana, jossa kohtaavat vuorovaikutuksessa olevat osapuolet sekä vuorovaikutukseen vaikuttava tilannekonteksti. (Webster & Halliday 2009, 6). Tarkasteltavan tekstin rooleja kuvaillaan ideationaalisen, intersubjektin ja tekstuaalisen metafunktion kautta. Asiakirjan luomiskonteksti määrittelee, millaisia valintoja kielenkäytössä tehdään vuorovaikutustilanteessa (Heikkinen 2000, 124). Systeemis-funktionaalisisessa kieliteoriassa konteksti jaetaan kahteen osaan: tilanne- ja kulttuurikontekstiin. Tilannekontekstia kuvataan rekisterien kautta ja kulttuurikontekstia heijastaa käytettävä tekstilaji. Tilannekontekstin rekisteri kattaa kyseiselle toimintaympäristölle ominaiset sanavalinnat. (Heikkinen 2000, 66; Shore 2012, 160.) Perustoimeentulotuen hakulomakkeessa tilannekontekstina on viranomaisympäristö ja tekstilajina lomake.

Keskityn aineiston tarkastelussa systeemiteorian keskeisiin elementteihin, jotka ovat hierarkian olemassaolo, laadittujen toimintakäytäntöjen noudattaminen ja rajattu toimintakenttä. Yhdistän systeemiteorian teemoihin systeemis-funktionaalisen kieliteorian kolme metafunktiota. En keskity metafunktioiden lisäksi muihin systeemis-funktionaalisen kieliteorian lingvistisiin elementteihin.

Lomake on fyysisesti instituution toimintaa vahvistava työkalu ja osapuolten rooleja vahvistava väline. Lomakkeessa käytetty kieli edustaa virkakieltä, joka on yleistä puhekieltä korrektimpaa. Vuorovaikutus tapahtuu tekstin välityksellä. Ulkoasultaan lomake on lakoninen ja noudattaa muiden samantyyppisten lomakkeiden rakenteita. Lomake on laadittu niin, että siitä on helppo luoda yleissilmäys visuaalisesti. (Tiililä 2000, 234.) Lomakkeen kuuluminen viranomaistekstien joukkoon näkyy siitä, että siinä on noudatettu lomakkeen standardimallia. Standardimallin käytön tarkoituksena on noudattaa asiakirjarakenteen yhtenäistä rakennetta ja helpottaa tietojen löytymistä. (SFSedu 2018) Standardimalli SFS 2487 määrittelee asiakirjan

vakioasettelun. Sen mukaisesti vakioasiakirjasta löytyvät seuraavat osiot: lähettäjän tiedot, kirjeen yleisotsikko, tervehdys, asiakirjan sisältöosio sekä allekirjoitusosio. (SFSedu 2018.)

Lomakkeeseen on sisällytetty vuorovaikutuksen osapuolten roolit, jotka hakulomakkeessa ovat viranomainen ja asiakas/hakija. Lomakkeessa rooli on selviö eikä sitä tuoda erikseen esille. Rooli pysyy tekstin ulkopuolisena, mutta silti tekstissä läsnä olevana seikkana. Käyttäjä tietää lomakkeen ulkopuolella olemassa olevan roolijaottelun ja toimii alitajuisesti sen mukaisesti. Kelan perustoimeentulotuen hakulomakkeessa viranhaltijan roolia ei nimenomaisesti esiinny. Yksittäisen viranhaltijan eli instituution edustajan sijasta osapuolena on instituutio eli Kela. Lomake ei ole yhden kirjoittajan tuotos, vaan sen ovat laatineet useat tuntemattomiksi jäävät henkilöt. Se on tuotettu organisaation toimesta ja organisaation tehtävää tukemaan. Lomakkeeseen vaikuttavat lomake-nimiselle tekstilajille ominaiset tekstuaaliset, historialliset ja intertekstuaaliset seikat. Lomakkeen lukijalle ja täyttäjälle on tarjolla passiivinen rooli, jonka puitteissa hän pystyy vastaamaan ainoastaan lomakkeessa esitettyihin kysymyksiin siinä muodossa, mikä lomakkeessa mahdollistetaan.

Perustoimeentulotuen hakulomake käsittää kuusi sivua ja sisältää kaksitoista eri osiota. Ensimmäiseksi kysytään hakijan henkilötietoja ja elämäntilannetta. Toisessa kohdassa pyydetään hakijan tilinumeroa. Kolmannessa kohdassa pyydetään ilmoittamaan ajanjakso, jolta toimeentulotukea halutaan hakea. Tässä kohdassa hakijalle ilmoitetaan ajanjaksoa koskevista rajoituksista, mutta siitä huolimatta kysymyksenasettelu paljastaa, että lomakkeessa pyritään konkreettisuuteen ja olemassa on aikarajoja. Lisäksi hakijaa pyydetään ilmoittamaan hakemuksen tyyppi. Se voi olla uusi hakemus, jatkohakemus tai aikaisempaan hakemukseen liittyvä muutoshakemus. Neljännessä ja viidennessä kohdassa pyydetään tietoja hakijan perhetilanteesta ja asumisolosuhteista.

Kuudennessa ja seitsemännessä kohdassa pyydetään selvitystä hakijan tuloista ja menoista. Kahdeksannessa kohdassa kysytään hakijan muista mahdollisista menoista. Yhdeksäs kohta sisältää kysymyksiä hakijan varallisuudesta. Kymmenennessä kohdassa selvennetään, millaisia liitteitä mihinkin aikaisempaan kohtaan tarvitaan. Kohta yksitoista antaa hakijalle mahdollisuuden ilmoittaa lomakkeen vastaanottajalle vapaamuotoisesti lisätietoja, joita aikaisemmissa säännellyissä kohdissa ei ole käsitelty. Kohta kaksitoista sisältää hakijan allekirjoituksen.

5.2 Lomakkeen otsikko ja standardimalli SFS 2487

| | | |
|--|---|------|
| Kela[®] | Hakemus Toimeentulotuki | TO 1 |
|  Voit tehdä tämän hakemuksen ja lähettää sen liitteet myös verkossa www.kela.fi/asiointi Lisätietoja www.kela.fi/toimeentulotuki Voit arvioida, paljonko saat etuutta www.kela.fi/laskurit |  Täytä hakemus huolellisesti ja varmista, että kaikki tarvittavat liitteet ovat mukana. Jos tarvitsemme lisätietoja, otamme sinuun yhteyttä. Voit toimittaa hakemuksen ja sen liitteet postitse www.kela.fi/postiosoitteet | |
|  Voit kysyä lisää puhelinpalvelustamme www.kela.fi/palvelunumerot | | |

Kuva 1: Lomakkeen yläotsikko

Lomakkeet noudattavat kyseiselle tekstilajille ominaisia vakiintuneita kielioppi- ja sanastopiirteitä (Voutilainen 2012, 87.) Systeemille ominainen hierarkkisuus ja järjestelmällisyys on esitetty perustoimeentulotuen hakulomakkeessa typografisin ja kielellisin keinoin (Tiililä 2000, 255). Yksinkertaisimmillaan järjestelmällisyys näkyy perustoimeentulotuen hakulomakkeessa asiakirjastandardin SFS 2487 vakioasettelun noudattamisessa. Standardin mukaisesti asiakirjan yläotsikosta tulee löytyä sen laatija, asiakirjatyypin nimi, päivämäärä sekä mahdollisesti sivumäärä. Lähettäjän tiedot löytyvät standardimallin mukaisesti lomakkeen vasemmasta yläkulmasta ja sen yleisotsikko yläreunan keskeltä. Lomakekoodin standardoitu paikka on oikeassa yläkulmassa. (SFSedu 2018). Yläotsikossa on mainittu asiakirjatyypin nimi, eli hakemus, sekä asiakirjan käsittelyä helpottava lomakekoodi TO1. Koodin avulla mahdollistetaan lomakkeen erottelu muista organisaatiossa käytössä olevista hakulomakkeista.

Yläotsikosta löytyvät lähettäjän tiedot, jotka on ilmaistu lyhennesanalla ”Kela”. Kela esitetään asiakirjassa käyttäjälle tuttuna. (Peltola 2011, 21.) Perustoimeentulotuen hakulomakkeessa ei kuvata tarkemmin Kelan historiaa tai organisaation tyyppiä tai selitetä perustoimeentulotuen käsitteen sisältöä. Otaksumana on, että käyttäjä tuntee jo entuudestaan Kelan toimijana sekä perustoimeentulotuen myöntämisen ja hakemisen periaatteet. Kela on lyhenne viraston koko nimestä Kansaneläkelaitos. Lyhennesanaan on mahdollista suhtautua myös tekstuaalisena ja typografisena valintana, joka toimii asiakirjassa logona (Peltola 2011, 29.)

Lomakkeen sanavalinnat ovat mahdollisimman yksinkertaiset. Otsikossa esiintyvät sanat ”Kela”, ”hakemus” ja ”perustoimeentulotuki” ovat perusmuodoissa. Ensimmäinen

perustoimeentulotuen hakulomakkeessa esiintyvä sana ”Kela” on kirjoitettu muita fontteja suuremmalla fontilla niin, että se erottuu selvästi muusta asiakirjasta. Osasyys on aiemmin mainittu asiakirjastandardi, mutta toisaalta tätä voi kutsua myös systeemin hierarkkisuusominaisuuden ilmentymäksi. Muu lomakkeessa esiintyvä teksti on kirjoitettu Kela-sanalla alapuolelle ja pienemmällä fontilla.

Heti otsikon alapuolella on ohjeistuksien vuoro. Sinänsä kyseessä on poikkeama standardoidusta asiakirjarakenteesta, koska sen mukaisesti lähettäjän ja vastaanottajan yksilöintitietojen väliin ei kuulu ohjeistustekstejä. Ohjeistusteksteissä esiintyvät hakulomakkeen ainoat kuvakkeet. Visuaalisesti kuvakkeet ovat helposti havaittavia ja jo ilman tekstin lukemista saadaan käsitys, että tarjolla on tietoa verkkosivusta, puhelinpalvelusta ja lomakkeen palauttamisesta. Kuvakkeita on käytetty harkitusti, niitä ei ole liian monia. Ne ovat riittävän suuria eivätkä huku tekstin joukkoon. Kuvakkeiden pyöreä muoto luo vaikutelman sympaattisuudesta.

Verkko- ja puhelinpalvelun mahdollisuudesta kertominen on esimerkki lomakkeen välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen mahdollisuudesta. Sen kautta hakijalle ilmaistaan, että hakijalla on lomakkeen täyttöprosessin yhteydessä mahdollisuus ottaa yhteyttä vuorovaikutuksen toiseen osapuoleen, viranomaisen edustajaan. Tämä osoittaa, miten tekstuaalinen metafunktio on yhteydessä ideationaaliseen ja interpersoonaiseen metafunktiioon. Tekstin ja kuvakkeiden avulla annetaan lomakkeen lukijalle viesti siitä, että vuorovaikutuksen toinen osapuoli on tarvittaessa käytettävissä.

5.3 Henkilötunnus yksilöi ihmisen

| 1. Hakijan tiedot | | |
|--|--------------------------------|----------------------------|
| Henkilötunnus | Sukunimi | Etunimi |
| <input type="text"/> | | |
| Vakinainen osoite | | |
| Postinumero | Postitoimipaikka | Vakinainen asuinkunta |
| Puhelinnumero | Sähköpostiosoite | Kansalaisuus, ellei Suomen |
| Jos haet toimeentulotukea johonkin muuhun kuin yllä mainittuun osoitteeseen, ilmoita osoite ja kunta sekä mistä alkaen osoite on voimassa: | | |
| <input type="text"/> | | |
| Asutko yksin? | | |
| <input type="checkbox"/> En | <input type="checkbox"/> Kyllä | |

Kuva 2 Hakijan tiedot

Standardoidussa asiakirjassa on tyypillisesti vastaanottajan yksilöintitiedoille varattu kenttä. Hakulomakkeessa nämä tiedot ovat asiakirjan sisältöosiossa ensimmäisenä. Hakulomake eroaa standardoidusta asiakirjasta sikäli, ettei siihen ole etukäteen kirjattu vastaanottajan tietoja, vaan hakijan kuuluu lisätä ne. Lomakkeesta näkyy, että tietoja kysellään hakijalta yksisanaisesti, ilman kysymysmerkkiä. Lukijan tekstinlukutaidosta riippuu, osaako hän tulkita lomakkeessa esiintyvän tekstin kysymykseksi. Ykkösosion otsikko ”Hakijan tiedot” sisältää hakijalle kehotuksen täyttää otsikon alapuolella olevat kysymyskentät. Kuvasta 2 näkyy, että hakulomakkeessa vältetään pitkiä ohjeistustekstejä. Enimmäkseen tietoja kysytään yksisanaisesti, esimerkiksi ”sukunimi”, ”etunimi” tai ”postinumero”. Nämä kysymykset ovat yleisiä viranomaisympäristössä täytettävissä hakulomakkeissa ja hakija on todennäköisesti kohdannut samantyyppisiä kysymyksiä aikaisemminkin. Ohjeistuksien tärkeimmät kysymysaiheet ja kysymysotsikot on korostettu lihavoimalla.

Jos tekstin otsikkoja tarkastellaan viranomainen–asiakas-asetelmaan liittyvästä hierarkianäkökulmasta, voidaan havaita, että tekstissä suhtaudutaan asiakkaaseen kunnioittavasti. Lomakkeen täyttäjän/hakijan yksilöintitietoja kysellään ennen muiden asiakkaan tilannetta koskevien seikkojen selvittämistä. Lomakkeen sisältö heijastaa sen kulttuurisena kontekstina toimivan yhteiskunnan arvoja. Perustoimeentulotuen hakulomakkeessa ei pyydetään ilmoittamaan hakijan titteleitä, koska suomalaisessa kulttuurissa ei pidetä yleisenä käytäntönä käyttää puhuttelussa etuliitteitä ”herra”, ”rouva”, ”neiti” tai ”tohtori”. Hakijaa ei pyydetä yksilöimään sukupuoltaan. Toisaalta tämä voi olla vapauttavaakin, koska näin viranomaiselle ei ole pakko tältä osin määritellä elämäntilannetta.

Perustoimeentulotuen hakulomakkeen ensimmäisessä kohdassa kysytään ensimmäisenä hakijan henkilötunnus ja vasta sen jälkeen hakijan etu- ja sukunimet. Väestörekisterin mukaisesti henkilötunnus yksilöi henkilön tarkemmin kuin hakijan etu- ja sukunimi pystyisivät tekemään (Väestörekisterikeskus 2018), ja täten henkilötunnus on henkilön nimeä tärkeämmässä asemassa. Tiedon käsittelyn kannalta nimen kysyminen on henkilötunnuksen saamisen jälkeen turhaakin, koska henkilötunnus on jo yksilöinyt hakijan. Ilman yksilöimistietoja eli etu- ja sukunimeä ja ilman henkilötunnusta viranomaisen ei ole mahdollista käsitellä hakemusta. (Eräsaari 1995, 232.)

Hakijan puhuttelutapa vaihtelee. Osion otsikko ja kysymykset ovat lakonisia, lyhyitä ja kolmannessa persoonassa, ”hakijan tiedot, sukunimi, etunimi”. Viranomaiskirjeille on

ominaista ei-kenellekään osoitetun ilmaisutavan käyttö (Tiililä 2000, 237–238), joka korostaa neutraalin viranomaistehtävän suorittamista. Toisaalta tekstissä käytetään henkilökohtaisempaa sinuttelumuotoa, kun pyydetään tietoa hakijan asumistilanteesta: ”asutko yksin?”, mikä muuttaa lomakkeen henkilökohtaisemmaksi ja antaa siitä lämpimämmän vaikutelman. Asiakirjan luoma vaikutelma heijastuu takaisin organisaatioon ja muuttaa organisaation ja hakijan suhteen positiivisemmaksi.

5.4 Tulonsiirto organisaation toimintafunktiona

| |
|----------------------|
| 2. Tilinumero |
| <hr/> |
| <hr/> |

Kuva 3 Tilinumero

Tilinumeroa kysytään toisessa osiossa heti hakijan tietojen jälkeen. Se, että hakijan tilinumeroa kysytään heti henkilötietojen alapuolella, ennen hakijan perheeseen ja asumiseen liittyviä kysymyksiä, painottaa organisaation tehtävää ja samalla myös lomakkeen tarkoitusta. Yhteiskunnan osasysteemeille on ominaista yhden toimintafunktion toteuttaminen, ja Kelan tapauksessa funktio on etuuksien jakoväylänä toimiminen. Hakija täyttää lomakkeen saadakseen tietyn etuuden. Tieto siitä, mihin myönnettävä etuus maksetaan, on lomakkeen tärkein tieto niin asiakkaalle kuin organisaatiolle. Sen avulla organisaation on mahdollista toteuttaa toimintafunktiotaan ja hakija saa hakemansa etuuden itselleen.

Hakijalle ei perustella lomakkeessa tarkemmin tilinumeron kysymisen syitä. Yleisotaksumana on, että hakijalla on riittävästi kokemusta viranomaisasiointiin liittyvistä käytännöistä. Sanana ”tilinumero” sisältää ohjeistuksen kirjoittaa kyseinen tieto numeromuodossa. Hakijalta ei odoteta tässä vaiheessa pitkää sanallista kuvausta tyyliin ”lähettäkää summa Pekka Touholan tilille Ankkalinnan pankkiin”. Lomakkeen laatija on kiinnostunut tässä osiossa ainoastaan yhdestä numerokoodista, pankin tilinumerosta. Kohdasta ei löydy pyyntöä varmistaa tilinumeron oikeellisuus, eli on hakijan päätettävissä, lisääkö hän kenttään tilinumeron lisäksi sen pankin nimen, jonka asiakas hän on.

5.5 Yksitulkintainen tiedonvälitys

| | |
|---|--|
| 3. Hakemus | |
| Haen perustoimeentulotukea _____ alkaen _____ saakka. | |
| Kyseessä on | <input type="checkbox"/> uusi hakemus. |
| | <input type="checkbox"/> jatkohakemus. Voit jättää kohdat 4, 5 ja 9 täyttämättä, jos niissä ei ole tapahtunut muutoksia. |
| | <input type="checkbox"/> muutositilaisuus. Täytä hakemuksesta vain ne kohdat, joilta osin tilanteesi on muuttunut. |

Kuva 4 Hakemus

Kolmannessa osiossa käsitellään lomakkeen varsinaista aihetta eli perustoimeentulotuen hakemista. Koska lomake on suunniteltu useille hakijaryhmille, hakija joutuu määrittelemään, millaisesta hakemustyyppistä on kysymys. Kysymykset ja niihin odotettavat vastaukset on suunniteltu niin, että lomaketta voivat käyttää erilaisissa hakutilanteissa olevat hakijat. Hakijat pystyvät kirjaamaan lomakkeeseen erilaisia ajankohtia ja valitsemaan erilaisten hakemustyyppien välillä. Joillekuille kysymys on ensimmäisestä hakemuksesta, toisille jatkohakemuksesta.

Aloitteen vuoropuhelun aloittamisesta tekee hakemuskontekstissa asiakas. Potentiaalinen vuorovaikutustilanne pysyy passiivisena siihen asti, että hakija päättää yksipuolisesti lomaketta täyttäessään ja sen lähettäessään aloittaa vuoropuhelun organisaation kanssa. Toimintatapa noudattaa sosiaalitoimistossa tapahtuvan kasvokkaisen sosiaalityön käytäntöjä. Asiakkuussuhteen aloittajana on useimmiten hakija ja asiakkuus sosiaalitoimistossa alkaa hakijan ilmoittaman aiheen puitteissa. (Sorjonen & Raevaara 2006, 48–51.)

Lomakkeessa käytetään erilaisia ilmaisumuotoja tiedon välittämiseksi. Sen joka kohdassa ei ole annettu erikseen täyttämiseen liittyviä ohjeita, vaan otaksutaan, että lomakkeen täyttäjällä on entuudestaan tietoja hyväksytystä ja odotetusta toimintatavasta. Otaksumana on, että jos lomakkeeseen sisältyy tunnistettava numeromuotoinen rivi päivämäärän kirjoittamista varten, henkilö myös kirjoittaa siihen päivämäärän.

Lomake on suunniteltu tiedon nopeaa käsittelyä varten. Kuvassa 4 näkyy esimerkki pyynnöstä antaa numeromuotoinen päivämäärä ja rasti ruutuun -tyyppisestä tiedon kyselystä. Molemmat vastaustyytit tukevat yksitulkintaista tiedonvälitystä. (Tiililä 2000, 234). Helposti ymmärrettävissä oleva kieli ja yksinkertaistettu teksti vähentävät monitulkintaisuutta. Rajalliset ja selvästi ymmärrettävät vastausvaihtoehdot sekä tekevät vastaamisen lukijalle

helpommaksi että auttavat viranomaista asiakirjan sisällön käsittelemisessä. Tiedon helppo löytyminen vähentää monitulkintaisuutta. Organisaation toiminnan kannalta viranomaisasiakirjan yksinkertaisuus säästää myös asiakirjan käsittelijän aikaa. (Peltola 2011, 9.)

Perustoimeentulotuen hakulomakkeen tarkoituksena on saada hakijalta organisaation toimintafunktion toteuttamisessa tarvittavaa tietoa. Tieto saadaan kysymyksiä esittämällä ja lomakkeen laatijataho on määritellyt, missä muodossa tieto toivotaan. Lomakkeen käyttökonteksti määrittelee, että toivotun tiedon tulee olla helposti käsiteltävää, muodoltaan yksinkertaista ja helposti tietojärjestelmiin siirrettävissä. Nämä ehdot näkyvät lomakkeen sanavalinnoista. (Hiidenmaa 2000, 24.)

Henkilökohtaisten tietojen luovuttaminen ei ole vapaaehtoista, vaan se on vastikkeellista, tavoitehakuista (Miettinen 2000, 22.) Perustoimeentulotuen hakulomakkeen kysymykset koskevat yksityiselämää syvästi. Tietojen luovutukseen liittyy näennäinen vapaaehtoisuus. Hakijalla on oikeus kieltäytyä antamasta tietoja, mutta siitä on hänelle ei-toivottuja seurauksia. Hänen hakemustansa ei pystytä käsittelemään tietojen puuttumisen vuoksi. Tältä osin asiakirja on intertekstuaalinen eli se on sidoksissa toisiin viranomaisasiakirjoihin. Perustoimeentulotukilain 17 pykälässä käsitellään velvollisuutta luovuttaa tietoja, jotka ovat tarpeen perustoimeentulotukihakemuksen käsittelemiseksi (Finlex 2018).

5.6 Yksilö osana perhesysteemiä

| 4. Perhetiedot | | |
|---|--------------------------------|----------------------------|
| Puolison sukunimi ja etunimi | Puolison henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
| <hr/> | | |
| Asun puolisoitani erillään _____ alkaen. | Asun avoliitossa _____ alkaen. | |
| Syy erillään asumiseen | | |
| <input type="checkbox"/> Parisuhteen päättyminen <input type="checkbox"/> Muu syy. Mikä? _____ | | |

Kuva 5 Perhetiedot

Systeemiteorian mukaisesti yhteiskunta muodostuu erilaisista systeemeistä ja järjestelmistä. Kela etuuksia jakavana sosiaalisena järjestelmänä tunnistaa sosiaalisen ihmisryhmän eli perheen olemassaolon. (Silverman 1978, 8). Systeemiteorian mukaan kommunikoinnin taustalla on aina se, että systeemi tarvitsee tietoa tai perustetta, joka on mahdollista saada

systeemin ulkopuoliselta taholta. Kuvan 5 esimerkissä systeemi pyrkii saamaan omalle päätöksenteolleen oleellista tietoa. Tällainen tarve on aina kohdennettu eli tarkoin määritelty. Tässä kohdassa Kela pyrkii selvittämään, kuuluko ihminen johonkin ihmisryhmään, jolla on vastuu tukea häntä taloudellisesti tai jossa hänellä on huolenpitovelvollisuus. Kelan hakulomakkeessa tällaiseen ihmisryhmään viitataan sanalla ”perhe”. Toimeentulotukilain (1997/1412) 2 pykälässä edellytetään, että henkilöllä on velvollisuus ”pitää huoltaa itsestään ja omasta elatuksestaan, sekä puolisonsa ja alaikäisten lastensa elatuksesta, siinä laajuudessa, kuin avioliittolaisissa ja lapsen elatuksesta annetussa laissa on säädetty.” (Finlex 2018). Perustoimeentulotuen hakulomakkeen perhetiedot-kohta ei viittaa sovellettavaan lainsäädäntöön, mutta siitä huolimatta kyseinen lainkohta vaikuttaa ja on intertekstuaalisesti sidottu hakulomakkeeseen. Perustoimeentulotuen hakulomakkeessa sana ”perhe” esiintyy yhteensä neljä kertaa.

Perhe-sanana sijasta hakemuksessa olisi voitu käyttää muitakin sanoja, esimerkiksi ”asuntokunta” tai ”kotitalous”. Asuntokunta on tilastokeskuksen (Stat 2018) käyttämä käsite, jolla kuvataan ”samassa asuinhuoneistossa vakinaisesti asuvia henkilöitä”. Kotitalous-käsitettä käytetään perhekuntia kuvaavissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Kuivalainen (2013, 61) käytti 2010-luvun toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjä tutkiessaan kotitalous-käsitettä kuvatessaan perhekuntien toimeentuloa. Syitä perustoimeentulotuen hakulomakkeen perhekeskeisyydelle ja perhe-sanana käytölle lomakkeessa ei kerrota. Syinä voivat olla sidokset perhekeskeiseen lainsäädäntöön, pyrkimys käyttää viranomaisasiakirjoissa selkeätä ja helposti ymmärrettävää virkakieltä tai se, että henkilö itse määrittelee itsensä ensisijaisesti perheeseen kuuluvaksi asuntokunnan sijasta.

Toimeentulotukilain vaikutus näkyy lomakkeessa perheeseen liittyvien sanojen esiintymisellä: puoliso, parisuhde, avoliitto (kuva 5) ja lapset (kuva 6). Systeemi tunnistaa perhestatuksia ainoastaan laissa määritellyissä puitteissa. Toimeentulotukilain 3 pykälässä perheellä tarkoitetaan ”yhteistaloudessa asuvia vanhempia, vanhemman alaikäistä lasta, aviopuolisoita sekä kahta henkilöä, jotka elävät avioliitonomaisissa olosuhteissa” (Finlex 2018.) Tästä määritelmästä poikkeavia perhemuotoja lomake ei tunnista. Lomake kuvastaa virallista, valtion määrittelemää perhemallia. Lomakkeessa ei oteta huomioon muunlaisten perhesuhteiden tai ei-binääristen sukupuolten olemassaoloa. (Shore 2012, 163.)

Omat tai puolisosi muualla asuvat alle 18-vuotiaat lapset

i Merkitse ne lapset, joita sinä ja/tai puolisosi tapaatte lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai tuomioistuimen lapsen huollosta, tapaamisesta ja elatuksesta tekemän päätöksen nojalla.

Kuva 6 Muualla asuvat lapset

Lomake heijastaa organisaation arvoja ja valtion organisaatio heijastaa yhteiskunnan arvoja. Yhteiskunnan muutokset näkyvät lomakkeessakin. Yhteiskunnassa on hyväksytty, että perheen lapset voivat asua varsinaisen perheen lisäksi muuallakin, ja muutos on otettu huomioon lainsäädännössä (kuva 6). Toimeentulotukilain 2 pykälässä viitataan lasten elatuksesta annettuun lakiin (Finlex 2018) ja perustoimeentulotuen hakulomakkeessa tarkistetaan, onko hakijalla lasten elatukseen liittyviä velvollisuuksia.

| Samassa asunnossa asuvat muut henkilöt | | |
|---|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
| Asumme <input type="checkbox"/> yhteistaloudessa <input type="checkbox"/> erillistaloudessa | | |

Kuva 7 Yhteistalous

Perhettä koskevassa osiossa ei ole mahdollista luokitella hakijaa perheettömäksi. Tämä on mahdollista ykkösosiossa, johon sisältyy kysymys ”asutko yksin” (kuva 2). Samoin tässä kohdassa ei ole mahdollista ilmoittaa, että hakija elää parisuhteessa, mutta osapuolet asuvat erillään. Toisaalta lomake tarjoaa mahdollisuuden ilmoittaa viranomaiselle kimppakämpässä asumisesta, joka on yksi suomalaiselle yhteiskunnalle ominaisista asumismuodoista. Peruste tämän asian kysymiselle löytyy toimeentulotukilain 3 pykälästä, jossa mainitaan yhtenä asumismuotona ”yhteistaloudessa asuvat kaksi aikuista” (Finlex 2018). Tässä hakija ilmoittaa joko asuvansa yhteistaloudessa tai asuvansa jotenkin muuten. Yhteistalouden tapauksessa yhteisasujalla on vastuu huolehtia hakijan elatuksesta, jos hänellä on siihen riittävästi varoja.

5.7 Systeemi on kiinnostunut yksilön elämäntilanteesta rajoitetusti

| 5. Asumistiedot | |
|--|--|
| Asun | |
| <input type="checkbox"/> vuokra-asunnossa. Vuokranantaja: _____ | |
| <input type="checkbox"/> asumisoikeusasunnossa | <input type="checkbox"/> osamistusasunnossa |
| <input type="checkbox"/> omistusasunnossa (omakotitalo) | <input type="checkbox"/> hoitokodissa, palvelutalossa tms. |
| <input type="checkbox"/> Muu asumismuoto. Mikä? _____ | <input type="checkbox"/> vanhempien luona |
| <input type="checkbox"/> Minulla ei ole asuntoa. Oleskelupaikkani: _____ | <input type="checkbox"/> alivuokra-asunnossa |
| | <input type="checkbox"/> omistusasunnossa (asunto-osake) |
| | <input type="checkbox"/> asuntolassa |

Kuva 8 Asumistiedot

Viranomaiskontekstissa toimimiselle on ominainen rajoitteisuuden käsite. Konkreettisessa virastoasiointinnissa asiakkaille on yleensä määriteltä tietty hänelle varattu aika. Asiakastapaamisessa viranomaisen keskittyy ensisijaisesti käynnin aiheena olevan asian ratkaisemiseksi tarpeellisiin ja rajoitettuihin kysymyksiin. Jos tapaamisen aiheena on taloudellinen toimeentulo, osa keskusteltavista aiheista käsittelee talousasioita. (Eräsaari 1995, 280.) Toimeentulotuen myöntämisen tapauksessa ennakkoon rajatut aiheet on määriteltä toimeentulotukilain 7 pykälässä, jonka mukaisesti yksilöllä on sekä arjen perustarpeita että asumiseen liittyviä tarpeita (Finlex 2018). Kun siirryttiin kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta lomakkeen välityksellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen, keskustelu pysyi samalla tavoin rajattuna.

Miettisen mukaan (2000, 79) vallan läsnäolo näkyy kielenkäytössä. Lomakkeessa vallan tekstuaalinen läsnäolo näkyy siten, että kysymykset ja vastaustavat ovat ennakkoon valittuja. Kysymysten ja kysymyksenasettelujen avulla osoitetaan, miten ihmisen kokemus on mahdollista jäsenellä ja millaisin ehdoin ja rajoituksin hänen vuorovaikutuksensa mahdollistetaan. Vuorovaikutuksellisuuden puitteet on valmiiksi määriteltä ja hakijalla on käytössään rajallinen määrä vaihtoehtoja. Perustoimeentulotuen hakulomake on rakenteeltaan valmiiksi laadittu. Täyttäjällä on rajallinen mahdollisuus antaa itsestään lomakkeen rakenteiden kannalta poikkeavaa tietoa. Tiedon kirjaamistila on rajallinen. Annettavan tiedon on mahdollista lomakkeen rakenteeseen sekä tekstin pituuden että käytettävän kirjasinkoon puolesta. Kuvasta 8 näkyy, miten oikeaa asumisvaihtoehtoa koskevan vastauksen on sovittava annettuihin vaihtoehtoihin ja se on osoitettava rastittamalla oikea ruutu.

Systeemiteorian mukaan systeemi on kiinnostunut ainoastaan tietyistä sen omalle toiminnalle merkityksellisistä seikoista. Yksilön tarpeet ovat organisaatiosysteemille tärkeitä ainoastaan toimeentulotukilaissa määriteltyjen ehtojen mukaisesti. Esimerkiksi asumisen tyyppi ja siihen liittyvät kustannukset kuuluvat tietoihin, joista Kela on päätöstä tehdessään kiinnostunut. Hakijan mielipiteet hänen asumisensa viihtyisyydestä, asuinympäristön miellyttävyydestä, rakennuksen historiallisesta taustasta tai muista asumisolosuhteista ovat systeemin huomion ulkopuolelle jääviä seikkoja.

Koska lomakkeella kysytään yksilön elämästä vain rajallinen määrä kysymyksiä, sillä annetuista tiedoista syntyy henkilöstä vajavainen kuva. Lomakkeen vastaanottajalle ei synny sen avulla kokonaiskuvaa hakijasta eikä hänen todellisesta elinympäristöstään. (Miettinen 2000, 19.)

5.8 Organisaation sisäinen vuorovaikutus roolimallien vahvistajana

Kuva 9 Lisätietoja

Osio 11 on hakulomakkeessa poikkeus. Kun kaikki sitä edeltävät kysymysosiot keskittyivät nopeaan ja rajattuun tiedonvälitykseen, kohdassa 11 (kuva 9) mahdollistetaan poikkeaminen etukäteen rajoitetusta vastausvaihtoehdoista. Organisaatiossa tapahtuva viranomaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus noudattaa yleensä vakiintunutta toimintatapaa (Juhila 2006, 223). Samoin viranomaisympäristössä tuotetut asiakirjat vahvistavat organisaatiokontekstissa osapuolten rooleja. Viranomaisympäristössä asioitaessa vuorovaikutuksen yhtenä osapuolena on viranomainen, jolla on virastokontekstissa oikeus saada organisaation toimintatehtävän edellyttämiä, asiakkaan asian käsittelemiseksi tarvittavia tietoja, ja toisena osapuolena on hakija, jonka odotetaan toimivan viraston toimintatapoja vastaavasti (Silverman 1978, 132). Perustoimeentulotuen hakulomakkeen kontekstissa roolimallit säilyvät, eli toinen osapuoli pysyy vahvasti tiedon luovuttajana ja toinen tiedon kysyjänä. Hakulomakkeen Lisätietoja-kohdassa (kuva 9) viranomainen tarjoaa hakijalle tilaisuuden poiketa muuten rajoitetusta

vuorovaikutustilanteesta ja ilmaista viranomaiselle seikkoja, joita lomakkeen aikaisemmat vastausvaihtoehdot eivät kata.

Osiossa 11 ei määritellä konkreettisesti, mitä hakijalta halutaan tietää, vaan siihen hänellä on mahdollisuus kirjoittaa täydennyksiä tai lisäyksiä hakemuksen käsittelijälle. Osiossa 11 ei ohjeisteta hakijaa erikseen, miten tekstikenttä tulee täyttää, eikä siinä anneta hakijalle mitään viitteitä siitä, miten kenttää tulisi käyttää. Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilta tosin löytyy tietoa siitä, mihin tekstikenttää voi käyttää. (Kela 2019) Varsinaisen perustoimeentulotuen hakemisen yhteydessä Kelasta voi hakea tiettyihin rajattuihin menoihin maksusitoumuksia. Perustoimeentulotukihakemuksen Lisätietoja-kohta toimii Kelan verkkosivuilta löytyvien ohjeiden mukaisesti kanavana, jonka kautta hakija voi ilmoittaa tällaisten maksusitoumuksien tarpeesta. Mahdollisuuden käyttäminen edellyttää, että hakijalla on tarve saada maksusitoumus ja että hän tietää, miten maksusitoumuksia haetaan, eli hänen täytyy entuudestaan tuntea Kelan verkkosivut ja maksusitoumuksien hakukäytäntö.

Organisaation puitteissa tapahtuva roolimallin mukainen toiminta ei ole muuttumatonta. Systeemiteorian mukaisesti organisaatio muuttuu, kun sen toimintatehtävä muuttuu, ja tämä vaikuttaa sen puitteissa tapahtuvaan käyttäytymismallien muutokseen. Lisäksi organisaation sisällä toimijoiden sitoutuminen roolimallin mukaisen toiminnan toteuttamiseen voi muuttua, mikä vaikuttaa halukkuuteen pysyä roolissa. (Silverman 1978, 152.) Toimijat operoivat harvoin ainoastaan yhdessä organisaatiossa ja ulkopuolinen elämaailma vaikuttaa organisaatiosysteemin sisälläkin. Ulkomaailma voi vaikuttaa toimijan motivaatioon pysyä organisaation sisällä hyväksytyssä toimintamallissa (Silverman 1978, 136.)

5.9 Allekirjoituksen rooli lomakkeessa ja seuraamuksellisuus

Asiakirjastandardin mukaan asiakirjan yhtenä komponenttina on allekirjoitus (SFSedu 2018). Lomakkeesta näkyy lomakkeen käyttöympäristön vaikutus. Arkielämässä kirje aloitetaan tervehdyksellä, mutta viranomaisympäristössä käytettävistä hakemustyyppisistä asiakirjoista tervehdysosio puuttuu. (Tiililä 2000, 243.) Vaikka tämä osio puuttuukin toimeentulotuen hakulomakkeesta, siihen sisältyy kirjeen standardikomponentteihin kuuluva allekirjoitus.

| | | |
|---|-----------------------|------------------------|
| 12. Allekirjoitus | | |
| Kelalla on oikeus luovuttaa ja vastaanottaa sähköisesti tietoja terveydenhuoltokustannusten korvaamista varten. | | |
| Vakuutan antamani tiedot oikeiksi ja ilmoitan, jos ne muuttuvat. | | |
| Päiväys | Hakijan allekirjoitus | Puolison allekirjoitus |
| Voimme käyttää tämän etuusasian ratkaisemiseksi saatuja tietoja myös muussa etuusiassa, jos tiedot on lain mukaan otettava siinä huomioon. Samoin voimme käyttää muuta etuutta varten saatuja tietoja ratkaistessamme tätä etuutta. | | |

Kuva 10 Allekirjoitus

Allekirjoituksella on viranomaisasiakirjoissa muista teksteistä poikkeava rooli. Arkikirjeissä allekirjoituksella on viestin lähettäjän aitoutta vakuuttava tehtävä, hakemuskontekstissa allekirjoituksen tehtävä on vahvistaa viestin sisällön oikeellisuus. Tutkimassani hakemuslomakkeessa ei myöskään pyydetä vahvistamaan tai selventämään allekirjoitusta, mikä vahvistaa allekirjoituksen symbolista roolia. (Tiililä 2000, 247.) Sähköisestä asioinnista säädetyn lain (13/2003) 9 pykälän perusteella voidaan sähköisistä asiakirjoista jättää allekirjoitus pois.

Viranomainen ei ole tietojen saannissa ainoastaan hakijan antamien tietojen varassa eikä lomake ole ainoa henkilöä koskevien tietojen saantikanava. Allekirjoitusosiossa tiedotetaan hakijalle, että viranomaisella on laissa määritelty oikeus hakea asiakkaan tilannetta koskevia tietoja muistakin lähteistä, eli veroviranomaiselta, kunnan sosiaaliviranomaiselta, apteekkeista ja vuokranantajilta. Allekirjoitusosiossa on lomakkeen ainoa maininta minkään lain olemassaolosta tai sen käytöstä. Perusteena olevaa lakipykälä ei mainita lomakkeessa tarkemmin, mutta se on toimeentulotukilain 18 pykälä (Finlex 2018.)

Seuraamuksellisuus on viranomaisasiakirjan yksi ominaisuus (Kääriäinen 2007, 258). Viranomaiskieli on sidoksissa lakikieleen ja päätöskieleen ja sen vaikutukset ulottuvat asiakirjoihinkin. Toinen viranomaisasiakirjojen ominaisuus on niiden intertekstuaalisuus, eli viranomaisasiakirjat ovat sidoksissa lakiteksteihin ja lakitermeihin, ja lakiteksteistä käsitteet ja säädöskieli siirtyvät muihinkin viranomaisteksteihin. Viranomaisympäristössä tuotetut asiakirjat eivät sellaisinaan selvitä kattavasti yksittäisen tekstin taustoja, viranomaiskontekstia, tekstiin liittyviä seuraamuksia tai päätöksenteon prosessia. (Tiililä 2000, 216.) Nämä asiat on mahdollista selvittää muiden asiakirjojen avulla.

Päiväys. Lomake on asiakirja. Yksi lomakkeen rooleista on toimia todisteena asioinnista, kunhan se on täytetty ja lähetetty. Asioinnin alkamisajankohta on hetki, jolloin asiakirja saapuu viranomaiselle. Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 10 §.)

5.10 Empirian yhteenveto

Analyysin kohteena oleva perustoimeentulotuen hakulomake on laadittu tiedon keruuta varten. Sekä hakulomakkeen ulkoasu että sisältö on suunniteltu täyttämään tätä tavoitetta. Lomakkeen ulkoasu ja sisältö noudattavat lomake-tekstilajille ominaisia piirteitä: sen sanavalinnat ovat lakonisia ja lomakkeen rakenteesta näkyy noudatettavan asiakirjastandardin olemassaolo. Asiakirjastandardin käytön tavoitteena on esitellä hakulomake lukijalle tutuna. Jo yleissilmäyksellä lukija hahmottaa lähettäjätahon ja asiakirjan lajinimen. Tuttuutta korostaa lähettäjätahon eli Kelan esitleminen hakijalle tutuna. Viraston koko nimen Kansaneläkelaitos sijasta käytössä on lyhyempi ja tutumpi lyhenne Kela. Lisäksi hakulomakkeen tärkeimpiä kohtia, kuten Kelan nimeä, on korostettu suurempaa fonttia käyttämällä.

Ennen kun hakija pääsee varsinaisesti täyttämään hakemusta, hänen täytyy yksilöidä itsensä. Hakulomakkeessa lakonisimmaksi ja tärkeimmäksi muodoksi on valikoitunut henkilötunnuksen antaminen. Lomakkeen käsittelijätaho on mieltänyt sen tärkeimmäksi hakijaa yksilöiväksi tiedoksi. Hakijan nimitiedot, asumistiedot ja kansalaisuus ovat lomakkeessa vasta toissijaisia. Huomionarvoisia ovat myös tiedot, joita lomakkeessa ei kysytä, esimerkiksi hakijan ammatti-, virka- tai tutkintonimikettä, etnisyyttä, sukupuolta tai siviilisäätystä. Voidaan päätellä, että nämä seikat eivät ole tärkeitä joko kulttuurissa, jossa lomake on laadittu, tai hakemuksen käsittelyn kannalta. Hakemuslomake on suunniteltu mahdollisimman neutraaliksi, ja sanavalintojensa kautta se heijastaa neutraalia viranomaisroolia. Neutraaliuden lisäksi lomake on suunniteltu soveltumaan eri hakutilanteessa oleville hakijoille. Muutamat valintaruudut täyttämällä hakijan on mahdollista ilmoittaa, onko hän täyttämässä ensimmäistä hakemusta vai jatkohakemusta vai tekemässä muutosilmoitusta. Näin hän ilmoittaa hakemuksen käsittelijälle, miten laajasti hänen on tarpeen kertoa

hakemuksessa omista taustoistaan. Jatkohakemusta tehtäessä lomakkeen kenttiä täytetään vähemmän.

Ennen hakukriteerien todentamista hakijalta kysytään tilinumeroa. Hakuprosessin viimeinen vaihe on etuuksien myöntäminen, ja tilinumeroa tarvitaan vasta silloin. Hakulomakkeesta ei selviä, miksi tätä tietoa kysytään hakulomakkeen alussa eikä vasta viimeisenä tietona. Itse tulkitseen sen korostavan organisaation toimintafunktiota. Sekä organisaatio että hakija ovat kiinnostuneita siitä, että mahdollinen etuus myönnetään. Sen takia molemmille osapuolille on tieto siitä, mihin mahdollisesti myönnettävä etuus maksetaan, tärkein kysymys ennen hakijan varsinaisten taustatietojen kysymistä.

Hakulomakkeessa käytetään eri menetelmiä tiedon ilmaisemista varten. Hakijalle ei kerrota hakemuksessa, miten lomaketta tulee täyttää. Oletuksena on, että hakijalla on riittävä asiointikompetenssi hakemuksen täyttämiseksi odotetulla tavalla. Joihinkin vastauksiin riittää rasti ruutuun -menetelmä, toisiin kohtiin odotetaan vastausta numeromuodossa. Erityyppisten vastausvaihtoehtojen ja yksinkertaistetun tekstin esiintyminen hakulomakkeessa mahdollistaa vastausten nopean käsittelyn ja vähentää vastausten virheellistä tulkintaa. Virhetulkinnat estävät organisaatiosysteemiä toteuttamasta toimintafunktiotaan. Samalla hakijan ymmärtäminen väärin vaikuttaa hakijan elämään taloudellisesti.

Hakulomakkeen kysymykset ovat rajattuja ja tarkoin kohdistettuja. Perustoimeentulotuen hakulomake on sidoksissa toimeentulotukilakiin (1412/1997). Laissa on määritelty tiedot, jotka perustoimeentulotuen hakulomakkeessa edellytetään annettavan. Laissa mainitsemattomiin seikkoihin hakulomakkeessa ei kiinnitetä huomiota. Systemiteorian käsittein ilmaistuna systeemi on kiinnostunut systeemin ulkopuolisesta maailmasta ainoastaan systeemin toiminnan näkökulmasta. Organisaatiosysteemin funktion ulkopuolella olevat yksityiskohdat eivät kiinnosta organisaatiosysteemiä.

Hakulomakkeessa käytetty kieli heijastaa yhteiskunnan arvoja. Yhteiskunnan arvomaailma näkyy hyväksytyjen parisuhdemuotojen nimeämisellä. Hakija joutuu määrittelemään parisuhteensa tyypin ja vaihtoehtoina ovat joko parisuhde tai avoliitto (kuva 5). Yhteiskunnan arvojen mukaisesti ihminen on osa perhettä ja perustoimeentulotukilain 3 pykälässä määritellään, millaisen kokoonpanon lainsäädäntö mieltää perheeksi. Systeemissä määrittelemättömiä perhesuhteita lomake ei tunnista.

Organisaation toiminnan kannalta hakulomakkeen täyttämällä ja lähettämällä on seuraamuksia. Asiakirjastandardissa on määritelty, että standardin mukaisissa kirjeissä täytyy olla allekirjoitus. Sama sääntö pätee perustoimeentulotuen hakulomakkeeseen. Vaikka hakemuslomake voidaan nykyään täyttää fyysisen paperiversion lisäksi sähköisenäkin, allekirjoitusosio on vielä pysynyt sen osana. Allekirjoituksen rooli on muuttunut sähköisessä hakemuslomakkeessa symboliseksi. Hakija vahvistaa allekirjoituksellaan, että hakemuksen tiedot ovat sisällöltään oikeita. Allekirjoituksella vahvistetaan, että hakemuksen täyttäminen on toiminto, josta aiheutuu seuraamuksia.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella Kelan perustoimeentulotuen hakulomaketta toiminnallisesta näkökulmasta. Tutkimuskysymykseni olivat, miten perustoimeentulotuen hakulomake edustaa organisaatiota sekä miten lomake toimii vuorovaikutuksen rajapintana organisaation ja yksilön/hakijan välillä. Käytin tutkimuksessani taustateorianä yleistä systeemiteoriaa. Systeemiteorian mukaisesti Kelalla organisaationa on tarkoitus, jota se toteuttaa. Organisaationa Kelan toimintarakenne ja käytännöt on suunniteltu tukemaan tätä tarkoitusta, ja sitä tukee siis myös Kelan laatima perustoimeentulotuen hakulomake.

Koska aineistoni on teksti, valitsin käytettäväksi taustateoriaksi systeemis-funktionaalisen kieliteorian. Teorian metafunktioajattelun avulla oli mahdollista erotella hakulomakkeeseen perustuvan vuorovaikutuksen osapuolet, eli Kansaneläkelaitos ja hakija, sekä konteksti, joka kehystää vuorovaikutustapahtumaa.

Tutkimusaineistoni muodostaa Kansaneläkelaitoksen (Kelan) verkkosivuilta löytyvä perustoimeentulotuen hakulomake TO1 (liite). Aineistoa analysoidessani yhdistin hakulomakkeesta tekemäni huomiot hakulomakkeen ulkopuolisiin seikkoihin, jotka vaikuttivat hakulomakkeen sisältöön. Merkittävimpiä lomakkeen sisältöön ja rakenteeseen vaikuttavina seikkoja ovat Kansaneläkelaitoksen toimintafunktio, Laki perustoimeentulotuesta (1412/1997) sekä asiakirjan standardimalli SFS 2487. Kansaneläkelaitoksen toimintafunktiona on Suomessa asuvien henkilöiden sosiaaliturvaan liittyvien etuuksien hoitaminen (Kela 2018 b). Tämä on peruste perustoimeentulotuen hakulomakkeen olemassaololle. Laki perustoimeentulotuesta määrittelee aihealueet, joista Kansaneläkelaitoksella on oikeus saada hakijalta tietoja. Asiakirjan standardimalli SFS 2487 määrittelee perustoimeentulotuen hakulomakkeen asettelun. Asiakirjan standardimallin tarkoituksena on yhdenmukaistaa asiakirjojen ulkoasua, jotta asiakirjoista löytyisi helposti sen käsittelijälle tarpeelliset tiedot (SFSedu 2018). Perustoimeentulotuen hakulomakkeessa yhtenäinen asettelu toteutuu muun muassa siten, että lähettäjän nimi/logo näkyy ylätunnisteessa ja laatijan nimi ja asiakirjatyyppi on mainittu.

Kysymykseen ”miten perustoimeentulotuen hakulomake toimii vuorovaikutuksen rajapintana” ei lomakkeesta löytynyt suoraan vastausta, vaan sitä varten oli hakulomaketta tutkittava tarkemmin. Lisäksi vastauksen löytämisessä oli apuna käytännön yleistietämys hakuprosessista. Jos kysymystä lähestytään kirjaimellisesti, asiakkaalle on perustoimeentulotuen hakulomakkeessa mahdollistettu rajoitettu vuorovaikutus. Hakija toimii lomakkeessa hänelle mahdollistetuissa puitteissa. Vastaustilaa on rajoitetusti, kysymykset ovat konkreettisia ja vastausmuoto tarkkaan määritelty. Lomakkeessa ei kysytä hakijan mieltymyksiä tai hänen vahvuuksiansa persoonana, koska nämä tiedot eivät ole tärkeitä etuuden myöntämisen kannalta. Tällaiset henkilökohtaiset, salaiset ja hankalasti ilmaistavat tiedot kuuluvat hiljaisen tiedon kategoriaan ja ovat kasvottomassa institutionaalisen asioinnin kontekstissa perustoimeentulotuen hakulomaketta täytettäessä hankalasti ilmaistavissa. Asiakirjan välityksellä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa puuttuu syvempi luottamuksellinen suhde viranomaisen kanssa. Vuorovaikutustilanteessa luottamus syntyy ajan ja kasvokkaisten kohtaamisten avulla. Lomaketta täytettäessä vuorovaikutuksen seurauksena ei pääse syntymään samanlaista luottamusta.

Hakemiseen liittyy myös pakotetun vapaaehtoisuuden näkökulma. Hakija ei luovuta lomakkeella tietoja itsestään vapaaehtoisesti, vaan hänellä on motiivi antaa niitä. (Miettinen 2000, 22.) Hakijalla on tarve, jonka tyydyttämiseksi hän täyttää hakemuksen, ja sen vuoksi hän luovuttaa itsestään tietoja viranomaistaholle. Lomakkeen nimessäkin esiintyy sana ”hakemus”, joka ilmaisee kaikille osapuolille lomakkeen tarkoituksen. Sen lisäksi lomakkeen otsikkoon sisältyvässä ohjeistuksessa vielä muistutetaan, että lomakkeen täyttämistä seuraa mahdollinen etuuden saaminen.

Johtopäätöksenä on, että perustoimeentulotuen hakulomake toimii Kansaneläkelaitoksen toimintafunktiota vahvistavana tekijänä. Samalla lomake toimii vuorovaikutuksen rajapintana Kansaneläkelaitoksen ja hakijan välillä.

6.2 Tulosten pohdinta suhteessa Luhmannin systeemiteoreettiseen tarkasteluun

Systeemiteorian mukaisesti systeemi on kiinnostunut systeemin ulkopuolisesta maailmasta rajoitetusti. Organisaation ja ulkomaailman välisen rajan ylittäminen edellyttää aina organisaatiosysteemin aloitetta ja siihen liittyvää päätöksentekoa (Luhmann 2013, 139). Perustoimeentulotuen hakulomake on juuri tällaisen rajan ylittävän kommunikaation muoto, ja siihen perustuvassa kommunikaatiossa ollaan vuorovaikutuksessa ainoastaan perustoimeentulotukilaissa (1412/1997) määriteltyjen aiheiden puitteissa.

Lomakkeen välityksellä tapahtuva vuorovaikutus on sekä tilannekohtaista että osa laajempaa vuorovaikutusketjua. Vuorovaikutusketju voi muodostua eri tapaamisista ja eri aikoina tapahtuvista pienemmistä vuorovaikutustilanteista (Luhmann 2013, 136). Hakemuksen käsittely, mahdollinen Kelan lähettämä tarkennuspyyntö, etuuden myöntäminen tai kielteisen päätöksen tapauksessa valituksen lähettäminen muodostavat kokonaisen vuorovaikutusketjun hakijan ja Kansaneläkelaitoksen välillä. Perustoimeentulotuen hakulomakkeen kirjallisen muodon ansiosta Kelan organisaatiosysteemi voi aloittaa monia erilaisia vuorovaikutusketjuja (Luhmann 2013, 139). Hakulomake toimii vuorovaikutusketjun aloittajana, mutta hakijasta riippuu, millaiseksi hänen vuorovaikutustapahtumansa Kelan kanssa muodostuu. Hakija voi eri hakemuksia täyttäessään tai eri asiakastapaamisten aikana avata monia erilaisia vuorovaikutusketjuja Kelan kanssa.

Hakijan vuorovaikutusmahdollisuuksien laajuus on sidoksissa rooliin, jonka organisaatio on hakijakunnalle määritellyt. (Luhmann 2013, 143). Systeemiteorian mukaan organisaatio määrittelee ne ehdot, joita kuhunkin rooliin kuuluu (Michailakis & Schirmer 2017, 96). Kansaneläkelaitoksen hakijalle määrittelemä rooli on jäykkä, yksilö nähdään siinä ainoastaan hakijana. Hakijan on mahdollista toimia ainoastaan hänelle kirjoitetun roolin puitteissa. Hän pääsee hakemusta kirjoittaessaan valitsemaan sanamuotoja, joilla hän kuvailee tilannettansa. Hän voi kirjoittaa sinne tahallisesti tai tahattomasti tietoja, jotka eivät ole tosia. Vuorovaikutuksen tarkoituksena on ilmaista toiselle osapuolelle uutta tietoa (Luhmann 2012, 35) ja jos jokin osapuoli on määritellyt, miten laajasti informaatiota voidaan ilmaista, saadaan toisesta vuorovaikutuksen osallistujasta rajallinen kuva. Lain ja organisaation vahvistaman informaation rajallisuutta korostetaan lomakkeen rajallisuudella. Lomakkeessa on tietojen

kirjoittamiseen rajallinen tila ja samoin on rajoitettu muodot, joilla kukin tieto halutaan annettavan.

Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös hakulomakkeen saatavuus. Perustoimeentulotuen hakulomaketta saa joko fyysisesti Kelan toimistoista tai sen voi ladata Kelan verkkosivuilta. Jälkimmäinen vaihtoehto edellyttää asiakkaalta pääsyä tietokoneelle ja tietoverkkoon sekä tietokoneen käyttötaitoja. Jos hän haluaa tulostaa lomakkeen Kelaan lähettämistä varten, edellyttää se pääsyä tulostimelle. Jos hän palauttaa täytetyn lomakkeen Kelan sähköisen verkkopalvelun kautta, hänellä on oltava pankkitunnukset kirjautumista varten. Luhmannin mukaan jokainen, joka on systeemin ja ulkomaailman välisessä tilanteessa, on kommunikoija. Osapuolta, joka ei puhu, Luhmann nimittää kuuntelijaksi tai ainakin ymmärtäjäksi. (Luhmann 2013, 133). Tämän tulkinnan mukaan kykenemättömyys vuorovaikutukseen taitojen, tietojen tai välineiden puuttumisen takia vähentää vaikutusmahdollisuuksia. Tapahtuvalla vuorovaikutuksella on seuraamuksia. Osa seuraamuksista on näkyviä; tässä tapauksessa näkyvä seuraamus on etuuden saaminen. Tilanteessa, jossa hakijalla ei ole taitoa hakea etuuksia, seuraamukset ovat näkymättömiä.

Jos yhteiskunnan tai organisaation yleisenä oletuksena on, että kaikilla on mahdollisuus asioida Kelassa tai heillä on taidot ja tiedot siihen, mutta todellisuus on jotain muuta, systeemin ulkopuolinen ei kykene aloittamaan tarpeidensa täyttämiseksi oleellista vuorovaikutusta. (Luhmann 2013, 24; Michailakis & Schirmer 2017, 98). Systeemiteoreettisesti se on yhteiskunnan normaali tila. Systeemiä ei edes pääse muodostumaan ilman, että se erottautuu ulkomaailmasta. Kuuluminen ja ei-kuuluminen, eli inklusio ja eksklusio, ovat systeemiteorian peruskäsitteitä. (Luhmann 2012, 14). EI-kuuluminen ja kykenemättömyys vuorovaikutukseen muuttuvat ongelmaksi ainoastaan silloin, kun yksilö lyödään laimin. (Michailakis & Schirmer 2017, 99–101).

6.3 Tutkimusprosessin kuvaus

Päädyin ajatukseen tutkia toimeentulotuen hakulomaketta työskennellessäni kunnan sosiaalitoimistossa. Huomasin sosiaalityön opintojeni aikana, että eri ympäristöissä on käytössä erityyppiset hakijan tilannetta kartoittavat palveluntarpeen arvioinnin lomakkeet. Niiden ulkoasu ja sisältö riippuvat organisaation toimintatehtävästä ja sen käytössä olevista tietojärjestelmistä. Alkaessani hahmottaa tutkielmani sisältöä yritin vertailla kolmea

erityyppistä palveluntarpeen arviointilomaketta keskenään: terveydenhuollossa käytettävää lomaketta, kaupungin sosiaalitoimistossa käytettävää lomaketta ja kolmannen sektorin organisaatiossa käytettävää lomaketta. Tarkoitukseni oli tutkia tyhjiä lomakkeita. Sekä kaupunki että sairaanhoitopiiri pyysivät ennen aineiston luovuttamista saada kirjallisen tutkimussuunnitelman, oppilaitoksen allekirjoittaman tutkimuslupahakemuksen sekä tutkielman rahoitusta koskevan oppilaitoksen puollon. Sairaanhoitopiiri toivoi sen lisäksi saavansa tarkennusta soveltamastani systeemis-funktionaalista kieliteoriasta. Kolmannen sektorin organisaation kanssa oli helpompi neuvotella aineistosta. Siihen riitti kasvokkainen keskustelu ja lyhyen kirjallisen tutkimussuunnitelman esittäminen aiheesta.

Aineistoa kerätessäni huomasin, että vaikka olinkin hakemassa tiettyä, hakijan tilannetta kartoittavaa lomaketta, eri toimijoiden käyttämät lomakkeet poikkesivat toisistaan sekä ulkoasultaan että nimityksiltään. Sairaanhoitopiirissä lomake oli osa terveydenhuollon Effica-järjestelmää eikä asiakirja sellaisenaan esiintynyt erillisenä fyysisenä objektina. Terveydenhuollon Effica-järjestelmän tarkoituksena on arkistoida asiakkaan polku terveydenhuollossa. Sosiaalityössä asiakkaan tilanteen alkukartoitus kirjoitetaan sivulle, joka on yksi tietyn välilehden alla olevista sivuista. Terveydenhuollon arviointilomake oli ainoa, jossa käytettiin asiakkaiden tilannetta kuvaillaessa nimikkeistöä eli kirjain- ja numerokoodeja. Esimerkiksi Effica-järjestelmässä RS110 tarkoittaa alustavaa tilannearviointia ja RS121 suppeaa sosiaalisen tilanteen arviointia.

Kaupungin terveystalveissa on käytössä tälle kaupungille räätälöity kunta-Effica, ja sielläkin asiakkaan tilannetta arvioiva lomake on osa sähköistä tietojärjestelmää. Kaupungin käyttämän lomake poikkeaa muista aineistoista laajuutensa vuoksi. Tulostettuna se sisältää kahdeksan sivun verran kysymyksiä, joilla tiedustellaan esimerkiksi asiakkaan yrityksen Y-tunnusta, käytettyjä työvoimapalveluja, elatusmaksujen tilannetta tai sitä, asuuko perheen ulkopuolellakin perheeseen kuuluvia lapsia.

Kolmannen sektorin organisaation käyttämä lomake on tarkastelemistani ainoa, jonka asiakas täyttää itse. Se ei ole tietojärjestelmästä riippuvainen, vaan tulostettavissa oleva erillinen tiedosto. Siinä pyydetään asiakasta kuvailemaan vapaamuotoisesti asioita, joissa hän tarvitsee omasta mielestään tukea, eikä siihen liitetä työntekijän tulkintaa siitä, mitä palveluja tai tukea asiakas tarvitsee.

Terveydenhuollossa on käytössä kaikille toimijoille yhteinen käyttöjärjestelmä. Tutkielmaa aloitellessani se oli terveydenhuollon Effica, joka on nyt vaihtumassa LifeCare-ohjelmaan. Yhteinen järjestelmä tarkoittaa, että samantyyppinen sosiaalisen arvioinnin lomake on käytössä myös kaikilla terveydenhuoltoalan toimijoilla. Kuntien tietojärjestelmät vaihtelevat vielä eri kunnissa, mutta nyt on menossa Kansa-koulu--hanke, jonka tavoitteena on edistää määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa sot-organisaatioissa.

Sosiaalityön eri organisaatioissa käytettävät palveluntarpeen arviointilomakkeet olivat minulle entuudestaan tuttuja ja pohdin jo, millä tavoin toisin esiin aineistojen eroavaisuuksia. Vastaukset lupapyyntöihin tulivat hyvin hitaasti. Kun minulla muutaman kuukauden jälkeen ei vielääkään ollut lupaa käyttää toivomaani aineistoa, vaihdoin sekä aineistoa että näkökulmaa. Kelan perustoimeentulotuen hakulomake oli helpommin saatavissa. Luonteeltaan se vastaa alkuperäisen suunnitelmani aineistoa, koska siinäkin kartoitetaan hakijan elämäntilannetta.

Seuraavaksi minulle aiheutti ongelmia tutkimusmenetelmän valitseminen. Päädyin valitsemaan tutkimusmenetelmän, joka perustuu systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan; siinä yhdistyvät systeemiteoria ja kielioppi. Ulkomaalaistaustani johdosta kielioppipuoli on minulle tuntematon ja vietin muutaman kuukauden enimmäkseen Hallidayn systeemis-funktionaalisen kieliteorian kielioppinäkökulmaan tutustumalla. Tutkielman kirjoitusvaiheessa huomasin, että pohdintani siirtyi tekstikeskeisestä systeemis-funktionaalisesta kieliteoriasta painottamaan enemmänkin Luhmannin yleistä systeemiteoriaa, joka tarjosi puitteet hakulomakkeen toimintakontekstin ymmärtämiselle. Koska tarkoitukseni oli hakulomakkeen vuorovaikutusnäkökulman tutkiminen, yritin käyttää työssäni molempia teorioita tasapuolisesti, painottamatta toista teoriaa enemmän kuin toista.

6.4 Tulosten merkitys sosiaalityön ammattikäytäntöjen ja jatkotutkimuksen kannalta

Käytännön sosiaalityössä keskitytään usein kulloisenkin tehtävän läpivientiin ja huomio on asiakkaan elämäntilanteen muuttamisessa. Työhön liittyvän teorian olemassaolo voi helposti unohtua. Jotkin työssä käytettävät työvälineet voivat muuttua itsestäänselvyyksiksi eikä pohdiskella, miten mikin väline on sidoksissa työhön tai työhön liittyvään teoriaan. Perustoimeentulotulotuen hakulomake on yksi itsestäänselvyyttenä pidettävistä sosiaalityön työkaluista.

Tutkimukseni yhdistää sosiaalityössä käytetyn työvälineen ja teorian keskenään. Se ei tarjoa uutta työvälineisiin liittyvää tulkintaa tai esitä uutta tietoa työmenetelmistä tai työvälineistä, vaan laajentaa ymmärrystä sosiaalityön käytännöistä. Tutkimukseni tarjoaa yhden teorialulkinnan, joka liittyy sosiaalityössä käytettävään työkaluun. En väitä, että käyttämäni systeemiteoreettinen tulkinta olisi ainoa mahdollinen tapa lähestyä tutkimaani aineistoa tai että aineistosta esittämäni tulkinta olisi virheetön. Tulkinnan oikeellisuuteen liittyvä epävarmuus on toisaalta sopusoinnussa konstruktivistisen maailmankäsityksen kanssa, jossa elämismaailmasta tehtävät tulkinnat vaihtelevat tulkitsijan havainnointikyvyn ja olemassa olevan tietomäärän takia.

Tutkimukseni tuo esille aineistona toimivan perustoimeentulotuen hakulomakkeen monitahoisuuden. Hakulomakkeella on monia toimintarooleja, joita aiemmin käsitelty metafunktioajattelu toi esiin. Sen lisäksi hakulomake vuorovaikutuksen välineenä aiheuttaa seuraamuksia. Tutkielmani käsittelee hakulomaketta tapahtuvan vuorovaikutuksen mahdollistajana. Sosiaalityön näkökulmasta ollaan usein tilanteissa, joissa vuorovaikutusta eli etuuden hakemista ei ole tapahtunut, ja ihminen kokee eksklusion seuraamuksia. Michailakis, joka tutkii sosiaalityötä systeemiteorian näkökulmasta, onkin todennut, että sosiaalityön tehtävänä ei ole ainoastaan ruokkia nälkäisiä, vaan myös vahvistaa yksilön statusta inkluusiokelpoiseksi. (Michailakis & Schirmer 2017, 101).

LÄHTEET

Aineistolähde

Kela (2018a) Hakemus. Toimeentulotuki.

<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf> . Viitattu 24.10.2018

Kirjallisuus

Downes, William (1998) *Language and Society*. Cambridge: Cambridge University Press.

Eräsaari, Leena (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Tampere: Gaudeamus.

Eräsaari Risto (2013) *Ilmiö muuttaa kaiken. Niklas Luhmannin systeemiteoria ja ilmiöiden maailma*. Teoksessa Janne Jalava (toim.) *Yhteiskunnan järjestelmät. Niklas Luhmannin ajattelu*. Helsinki: Gaudeamus. 21–39.

Günther, Kirsi (2015) *Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa*. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis 2108. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0> . Viitattu 29.10.2018.

Habermas, Jürgen (2004) *Julkisuuden rakennemuutos*. Tutkimus yhdestä kansalaisyhteiskunnan kategoriasta. Suom. Veikko Pietilä. Tampere: Vastapaino.

Halliday, M.A.K. & Webster Jonathan & Webster, J. Jonathan (toim.) (2009) *Continuum Companion to Systemic Functional Linguistics*. Bloomsbury: Bloomsbury Publishing.

Halliday, M.A.K. Webster, Jonathan (toim.) (2007) *Language and Society*. London: New York, Continuum.

Hiidenmaa, Pirjo (2000) *Työ ja kieli*. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus. 19–34.

Heikkinen, Vesa (2000) *Konvention kentillä – kertomuksia kielitöistä*. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus. 267–296.

Heikkinen, Vesa (2000) *Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet*. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus. 116–214.

Heikkinen, Vesa (2000) *Tekstuaalinen pirunnyrkki*. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus. 63–115.

Heikkinen, Vesa (2000) *Virallinen ideologia*. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus. 297–326.

Heikkinen, Vesa (2002). *Virkakieli lumoo ja pelottaa*. Teoksessa Vesa Heikkinen (toim.) (2002) *Virkapukuinen kieli*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. 7–26.

Jalava, Janne & Kangas, Risto (2013) *Kommunikaatio, yhteiskunnan eriytymien ja osajärjestelmien merkitys*. Teoksessa Janne Jalava (toim.) *Yhteiskunnan järjestelmät. Niklas Luhmannin ajattelu*. Helsinki: Gaudeamus. 40–62.

Jalava, Janne (2013) *Systeemiteoreettisen organisaatiokonseptin toiminta ja haasteet*. Teoksessa Janne Jalava (toim.) *Yhteiskunnan järjestelmät*. Niklas Luhmannin ajattelu. Helsinki: Gaudeamus. 100–116.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina*. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kääriäinen, Aino (2003) *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina*. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-5114-2> . Viitattu 29.10.2018.

Korhonen, Satu & Julkunen, Ilse & Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu & Seppänen-Järvelä, Riitta (2007) *Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa*. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevista. Stakes 16/2007. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193600> . Viitattu 29.10.2018.

Koskimies, Mimosa & Pyhäjoki Jukka., Arnkil Tom Erik. (2012) *Hyvien käytäntöjen dialogit*. Tampere: Juvenes Print. Terveys- ja hyvinvointilaitos. Opas 24. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-638-0> Viitattu 29.10.2018.

Kuivalainen, Susan (toim) (2013) *Toimeentulotuki 2010-luvulla*. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuuksissa ja myöntämiskäytännöistä. Tampere: Juvenes Print. Terveys- ja hyvinvointilaitos. Opas 9. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-866-7> . Viitattu 20.12.2018.

Laaksonen, Kaino (2006) *Mitä mieltä asiakkaat ovat Kelan lomakkeista?* Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) *Arjen asiointia*. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 35–47.

Luhmann, Niklas (2004) *Ekologinen kommunikaatio*. Suom. Sam Krause ja Seppo Raiski. Helsinki: Gaudeamus.

Luhmann, Niklas (2012) *Theory of Society, Volume I*. Translated by Rhodes Barrett. Stanford, California: California University Press.

Luhmann, Niklas (2013) *Theory of Society, Volume II*. Translated by Rhodes Barrett. Stanford, California: California University Press.

Luukka, Minna-Riitta (2002) *M.A.K. Halliday ja systeemis-funktionaalinen kielitiede*. Teoksessa Hannele Dufva & Mika Lähteenmäki (toim.) *Kielentutkimuksen klassikoita*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 89–123.

Michailakis, Dimitris, & Schirmer, Werner (2017) *Systemiska perspektiv på socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Miettinen, Taina (2000) *Sosiaalityön raportointi – kohti vuorovaikutteista raportointia*. Suomen kuntaliitto: Helsinki.

Mäntysaari, Mikko (1991) *Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana: byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa*. Tampere: Vastapaino.

Palomäki, Susanna (2018) *Väitöskirjatyön käsikirjoitus*.

Peltola, Rauni-Sisko (2011) *Virkakieltä verkossa*. Miten Kela lähestyy asiakasta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-2011122711851> . Viitattu 29.10.2018.

Pietilä, Samuli (2017) Kirjallinen toimeentulotuki ja muutossosiaalityö – Poikittaistutkimus Tampereen toimeentulotuen yksikön lyhyt- ja pitkäaikaisasiakkaista. Tampere: Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 29.10.2018.

Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluokalla. Acta Universitatis Tamperensis 547: Tampere.

Shore, Susanna (2012) Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalisessa teoriassa. Teoksessa Vesa Heikkinen & Eero Voutilainen & Petri Lauerma & Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja. Helsinki: Gaudeamus. 131–157.

Shore, Susanna (2012) Systeemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa. Teoksessa Vesa Heikkinen & Eero Voutilainen & Petri Lauerma & Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja. Helsinki: Gaudeamus. 158–187.

Silverman, David (1978) The Theory of Organizations. London: Heinemann.

Simmel, Georg & Kanjirathinkal, Mathew J. & Jacobs, Anton K. & Blasi, Anthony J. (2009) Sociology: Inquiries Into the Construction of Social Forms. Leiden: Brill NV.

Skyttner, Lars (2002) General systems theory: ideas and applications. Singapore: World Scientific.

Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa (2006) Kuinka päästä alkuun? Asiointikeskustelun aloittamistavoista. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 48–85.

Tiililä, Ulla (2000) Tapaus päivähoitopäätös. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla. Teksti työnä, virka kielenä. Helsinki: Gaudeamus. 215–266.

Valtonen, Marjo Rita (2005) Tapaustutkimus poliisin esitutinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. Helsinki: Arkistoyhdistyksen julkaisuja 10. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6480-X>. Viitattu 29.10.2018.

Vierula, Tarja (2017) Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 2323. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0565-9>. Viitattu 29.10.2018.

Voutilainen, Eero (2012) Tyyli. Teoksessa Vesa Heikkinen & Eero Voutilainen & Petri Lauerma & Ulla Tiililä & Mikko Lounela (2012) Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja. Helsinki: Gaudeamus. 77–87.

Lainsäädäntö

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Digitaaliset lähteet

Finlex (2018) Laki toimeentulotuesta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412> . Viitattu 12.12.2018.

Kela = Kansaneläkelaitos

Kela (2018b) Perustoimeentulotuen Kela-siirto. <http://www.kela.fi/toimeentulotuen-kela-siirto> . . Viitattu 29.10.2018.

Kela (2018c) Elämässä mukana. Muutoksissa tukena. <http://www.kela.fi/kela-lyhyesti> . Viitattu 29.10.2018.

Kela (2018d) Toimeentulotuen kokonaisuus. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus> . Viitattu 29.10.2018.

Kela (2018e) Tilasto perustoimeentulotuesta. <https://www.kela.fi/tilasto-perustoimeentulotuesta> . Viitattu 30.10.2018.

Kela (2018a) Toimeentulotuki. <https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf> . Viitattu 29.10.2018.

Kela (2019) Perustoimeentulotuen maksusitoumukset. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-maksusitoumukset> Viitattu 22.2.2019.

SFSedu (2018) Asiakirjaviestintä. <http://www.sfsedu.fi/files/179/SFS-2487-asettelumalli.pdf> . Viitattu 8.12.2018.

Socom = Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

Socom (2018) Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) : Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-660-5> . Viitattu 18.4.2018.





Stat = Tilastokeskus

Stat (2018) <https://www.stat.fi> . Viitattu 29.12.2018.

Tepa-termipankki, s.v. Tekstilaji (2019) Sanastokeskus TSK. <http://www.tsk.fi/tepa/fi/> . Viitattu 24.4.2019.

Väestörekisterikeskus (2018) Henkilötunnus. <https://vrk.fi/henkilotunnus> . Viitattu 8.12.2018.

LIITE 1. TOIMEENTULOTUEN HAKEMUSLOMAKE

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|----------------------------|---------------|----------|---------|---|--|--|-------------|------------------|-----------------------|---------------|------------------|----------------------------|
| Tyhjennä lomake | | | | | | | | | | | | | | |
|  Kela | Hakemus Toimeentulotuki | TO 1 | | | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 45%;"><p> Voit tehdä tämän hakemuksen ja lähettää sen liitteet myös verkossa www.kela.fi/asiointi Lisätietoja www.kela.fi/toimeentulotuki Voit arvioida, paljonko saat etuutta www.kela.fi/laskurit</p><p> Voit kysyä lisää puhelinpalvelustamme www.kela.fi/palvelunumerot</p></div><div style="width: 45%;"><p> Täytä hakemus huolellisesti ja varmista, että kaikki tarvittavat liitteet ovat mukana. Jos tarvitsemme lisätietoja, otamme sinuun yhteyttä. Voit toimittaa hakemuksen ja sen liitteet postitse www.kela.fi/postiosoitteet</p></div></div> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Hakuaika: Perustoimeentulotuki voidaan myöntää yleensä hakemuksen saapumiskuukauden tai sitä seuraavan kuukauden alusta. Voit hakea tällä hakemuksella perustoimeentulotukea Kelasta. Jos haet lisäksi täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea kunnalta, hae niitä kohdassa 11. Lisätietoja tai erillisellä liitteellä.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>1. Hakijan tiedot</p> <table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;">Henkilötunnus</td><td style="width: 33%;">Sukunimi</td><td style="width: 33%;">Etunimi</td></tr><tr><td><div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div></td><td></td><td></td></tr></table> <p>Vakinainen osoite</p> <table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;">Postinumero</td><td style="width: 33%;">Postitoimipaikka</td><td style="width: 33%;">Vakinainen asuinkunta</td></tr><tr><td>Puhelinnumero</td><td>Sähköpostiosoite</td><td>Kansalaisuus, ellei Suomen</td></tr></table> <p>Jos haet toimeentulotukea johonkin muuhun kuin yllä mainittuun osoitteeseen, ilmoita osoite ja kunta sekä mistä alkaen osoite on voimassa:</p> <p>Asutko yksin?</p> <p><input type="checkbox"/> En <input type="checkbox"/> Kyllä</p> <p>Oletko ollut työssä viimeisten kuuden kuukauden aikana?</p> <p><input type="checkbox"/> En <input type="checkbox"/> Kyllä. Ammatti: _____</p> <p>Oletko päätoiminen opiskelija?</p> <p><input type="checkbox"/> En <input type="checkbox"/> Kyllä. Oppilaitos: _____</p> <p style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Opiskelu on keskeytynyt _____.</p> <p>Oletko eläkkeellä?</p> <p><input type="checkbox"/> En <input type="checkbox"/> Kyllä</p> | | | Henkilötunnus | Sukunimi | Etunimi | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> | | | Postinumero | Postitoimipaikka | Vakinainen asuinkunta | Puhelinnumero | Sähköpostiosoite | Kansalaisuus, ellei Suomen |
| Henkilötunnus | Sukunimi | Etunimi | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> | | | | | | | | | | | | | | |
| Postinumero | Postitoimipaikka | Vakinainen asuinkunta | | | | | | | | | | | | |
| Puhelinnumero | Sähköpostiosoite | Kansalaisuus, ellei Suomen | | | | | | | | | | | | |
| <p>2. Tilinumero</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>3. Hakemus</p> <p>Haen perustoimeentulotukea _____ alkaen _____ saakka.</p> <p>Kyseessä on</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"><div style="flex: 1;"><p><input type="checkbox"/> uusi hakemus.</p><p><input type="checkbox"/> jatkohakemus. Voit jättää kohdat 4, 5 ja 9 täyttämättä, jos niissä ei ole tapahtunut muutoksia.</p><p><input type="checkbox"/> muutositilaisuus. Täytä hakemuksesta vain ne kohdat, joilta osin tilanteesi on muuttunut.</p></div><div style="flex: 1; border-left: 1px solid black; padding-left: 10px; margin-left: 10px;"></div></div> | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div>TO 1 09.17 Verkkolomake (PDF)</div><div>www.kela.fi</div><div>Sivu 1 (6) ►</div></div> <div style="text-align: right; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Seuraava sivu</div> | | | | | | | | | | | | | | |

4. Perhetiedot

| | | |
|------------------------------|------------------------|----------------------------|
| Puolison sukunimi ja etunimi | Puolison henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|------------------------------|------------------------|----------------------------|

Asun puolisoistani erillään _____ alkaen.

Asun avoliitossa _____ alkaen.

Syy erillään asumiseen

☐ Parisuhteen päättyminen

☐ Muu syy. Mikä? _____

Perheen asunnossa asuvat alle 18-vuotiaat lapset

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

Samassa asunnossa asuvat muut henkilöt

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

Asumme

☐ yhteistaloudessa

☐ erillistaloudessa

Omat tai puolisoisi muualla asuvat alle 18-vuotiaat lapset

i Merkitse ne lapset, joita sinä ja/tai puolisoisi tapaatte lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai tuomioistuimen lapsen huollosta, tapaamisesta ja elatuksesta tekemän päätöksen nojalla.

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

| | | |
|---------------------|---------------|----------------------------|
| Sukunimi ja etunimi | Henkilötunnus | Kansalaisuus, ellei Suomen |
|---------------------|---------------|----------------------------|

i Voit jatkaa tietojen antamista kohdassa 11. Lisätietoja.

5. Asumistiedot

Asun

☐ vuokra-asunnossa. Vuokranantaja: _____

☐ asumisoikeusasunnossa ☐ osaomistusasunnossa ☐ alivuokra-asunnossa ☐ omistusasunnossa (asunto-osake)

☐ omistusasunnossa (omakotitalo) ☐ hoitokodissa, palvelutalossa tms. ☐ vanhempien luona ☐ asuntolassa

☐ Muu asumismuoto. Mikä? _____

☐ Minulla ei ole asuntoa. Oleskelupaikkani: _____


☐ Samassa asunnossa asuu vammainen henkilö, jonka apuvälineet aiheuttavat lisätilantarvetta. Kerro tilantarpeesta: _____

☐ Olen väliaikaisesti laitoshoidossa (esim. sairaalassa) ajalla _____

☐ Oleskelen ulkomailla ajalla _____



6. Tulot

 Ilmoita kaikkien perheenjäsenten **nettotulot** (eli tulot ennakonpidätyksen jälkeen). **Kelan etuuksia ei tarvitse ilmoittaa.**

Saatko sinä tai saako puoliso tai perheesi muu jäsen

työttömyyskassan maksamaa ansiopäivärahaa?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa, kuinka paljon päivässä ja mistä työttömyyskassasta?
- ☐ Hakija _____
- ☐ Puoliso _____
- ☐ Kuka muu? _____

palkkaa?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa ja kuinka paljon kuukaudessa?
- ☐ Hakija _____
- ☐ Puoliso _____
- ☐ Kuka muu? _____

yritystoiminnan tuloa?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa ja kuinka paljon kuukaudessa?

maatalousyrittäjätoiminnan tuloa?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa ja kuinka paljon kuukaudessa?

työ- tai perhe-eläkettä, elatusapua, lastenhoidon tuen kuntalisää, omaishoitajan palkkiota, eläkettä ulkomailta?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa, mitä tuloa ja kuinka paljon kuukaudessa?

starttirahaa, apurahaa, tekijänoikeuspalkkiota tai vastaavaa?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa, mitä tuloa ja kuinka paljon, maksupäivä?

vuokra-, pääoma-, osinko- tai korkotuloja?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa, mitä tuloa ja kuinka paljon, maksupäivä?

muuta tuloa tai etuutta (esim. veronpalautusta, kuntoutusrahaa, vuorottelukorvausta, vakuutus- tai kertakorvausta, lahjoja)?

- ☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka saa, mitä tuloa ja kuinka paljon kuukaudessa?

Ulosmitataanko veronpalautusta? ☐ Ei ☐ Kyllä. Määrä ulosoton jälkeen: _____

☐ **Perheelläni ei ole tuloja.**



7. Menot



Ilmoita menot, joihin haet toimeentulotukea.

Merkitse summa sekä maksu- tai eräpäivä. **Merkitse laskuun, maksetaanko se itsellesi vai suoraan laskuttajalle.** Jos haluat maksun itsellesi, huolehdi itse laskun maksamisesta.



Jos haet vuokravakuutta, täytä myös Kelan lomake TO 2 (Hakemus - Toimeentulotuki - Vuokravakuus)

Asumisen menot

| | | | |
|--|-------|-------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> vuokra tai vastike | _____ | euroa kuukaudessa | _____ |
| <input type="checkbox"/> asuntolainan korot | _____ | euroa kuukaudessa | _____ |
| <input type="checkbox"/> erillinen vesimaksu | _____ | euroa kuukaudessa | _____ |
| <input type="checkbox"/> erillinen saunamaksu | _____ | euroa kuukaudessa | _____ |
| <input type="checkbox"/> kotivakuutus | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> taloussähkö tai -kaasu | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> lämmityskustannukset | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> muuttokustannukset | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> muut asumiseen liittyvät kustannukset, mitkä? | _____ | | |

Perustoimeentulotuen asumismenojen vuokraosuus maksetaan

☐ hakijalle ☐ vuokranantajalle

Vuokranantajan tilinumero: _____

Terveysterveystoimennot



Terveysterveystoimennot huomioidaan pääsääntöisesti julkisen terveydenhuollon käytöstä aiheutuneet menot.

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> asiakasmaksut | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> hammashoito | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> reseptilääkkeet | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> muut terveydenhuoltomenot, mitkä? | _____ | | |

Muut menot

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> lasten päivähoitomaksut | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan maksut | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> alle 18-vuotiaan lapsen tapaamisesta vanhemmalle aiheutuvat menot, kun lapsi asuu eri taloudessa kuin vanhempi (tapaamisten perustuttava kunnan toimielimen vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen) | | | |
| Lasten nimet ja henkilötunnukset _____ | | | |

Tapaamispäivien lukumäärä kuukaudessa _____ Matkakustannukset _____ euroa

☐ työmatkakustannukset. Kenen, mihin ja millä kulkuneuvolla? Muut työssäkäynnistä aiheutuvat kulut; kenen?

| | | | |
|---|-------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> välttämättömän henkilötodistuksen, oleskelusiakirjan tai matkustusasiakirjan hankintakulut | _____ | euroa | _____ |
| <input type="checkbox"/> muu kustannus. Mikä? | _____ | | |



8. Haetut etuudet

Oletko hakenut tai aiotko hakea jotakin etuutta (esim. työttömyysturva, eläke, elatustuki, palkkaturva, ulkomaan etuus)?

☐ En ☐ Kyllä. Mitä etuutta ja mistä? Mistä alkaen?

Onko perheenjäsenesi hakenut tai aikooko hän hakea jotakin etuutta (esim. työttömyysturva, eläke, palkkaturva, ulkomaan etuus)?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kuka on hakenut, mitä etuutta ja mistä? Mistä alkaen?

9. Omaisuus ja varat

i Kela voi tarkistaa tietoja verottajalta saaduista, viimeksi vahvistetun sekä keskeneneräisen verotuksen tiedoista.

Onko sinulla tai perheenjäsenelläsi

säästöjä tai talletuksia pankkitileillä?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kenellä, mitä, kuinka paljon ja mikä on niiden arvo?

☐ Hakija

☐ Puoliso

☐ Kuka muu?

osakkeita, rahasto-osuuksia, joukkovelkakirjoja, muita arvopapereita tai säästö- tai eläkevakuutuksia?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kenellä, mitä, kuinka paljon ja mikä on niiden arvo?

kiinteää omaisuutta (esim. kesäasunto, tontti, metsä, muu kiinteistö)?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kenellä, mitä, kuinka paljon ja mikä on niiden arvo?

auto, vene, moottoripyörä tai muu kulkuneuvo?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kenellä, mitä ja mikä on niiden arvo?

muita varoja (esim. muu kuin omassa käytössä oleva asunto, osuus kuolinpesään, yhtymän osuudet)?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kenellä, mitä, kuinka paljon ja mikä on niiden arvo?

tapahtunut muutoksia omaisuudessa viimeisten 12 kuukauden aikana?

☐ Ei ☐ Kyllä. Kenellä ja mitä muutos koskee?

☐ Hakija

☐ Puoliso

☐ Kuka muu?

10. Liitteet

i Toimita kaikista liitteistä kopiot. Kelaan jo aikaisemmin toimitettuja liitteitä ei tarvitse toimittaa uudelleen.

Kohta 5. Asumistiedot

i Kela saa vuokra-asuntoa koskevat tiedot joiltakin vuokranantajilta suoraan sähköisesti. Tällöin hakijan ei tarvitse toimittaa asumista koskevia liitteitä. Voit tarkistaa kyseiset vuokranantajat Kelan verkkosivuilta.

☐ Vuokrasopimus tai asumisoikeussopimus

☐ Todistus vuokran tai vastikkeen nykyisestä määrästä

☐ Kelan lomake TO 2 (Hakemus - Toimeentulotuki - Vuokravakuus), jos haet vuokravakuutta

Kohta 6. Tulot

- ☐ Uuteen hakemukseen tiliotteet kaikista tileistä kahdelta viimeiseltä kuukaudelta itseltäsi ja puolisoitasi, esim. verkkopankista tulostettuna
- ☐ Uuteen hakemukseen kopiot palkkalaskelmista kahdelta viimeiseltä kuukaudelta, jatkohakemukseen viimeiseltä kuukaudelta
- ☐ Kelan lomake TO 4 (Liite - Toimeentulotuki - Yrittäjän tulotoselvitys) liitteineen, jos haet toimeentulotukea yrittäjänä
- ☐ Veroviranomaisen tai ulosottoviranomaisen antama tosite veronpalautuksen ulosmittauksesta

Kohta 7. Menot

- ☐ Tositteet asumismenoista, esim. asuntolainan koron ja lyhennyksen kuukausittaisesta määrästä, sähkölasku, vesilasku, lämmityskululasku, kotivakuutuksesta lasku ja vakuutuskirja
- ☐ Lainanantajan selvitys asuntolainoista tai tiliote, josta ilmenevät lainan numero, lainan tämänhetkinen määrä, käyttötarkoitus ja korkoprosentti (omistusasunnosta ja asumisoikeusasunnosta)
- ☐ Tositteet muista menoista, esim. laskujen kopiot
- ☐ Lastenvalvojan vahvistama sopimus tai tuomioistuimen päätös lapsen huollosta, tapaamisesta ja elatuksesta
- ☐ Ulosottoviranomaisen maksusuunnitelma

Kohta 9. Omaisuus ja varat

- ☐ Perukirja, mikäli hakijalla tai perheenjäsenellä on osuus kuolinpesään

Muut liitteet

- ☐ Muu liite, mikä? _____
- ☐ Muu liite, mikä? _____

11. Lisätietoja

-  Merkitse numerolla, mihin hakemuksen kohtaan viittaat.

- ☐ Lisätietoja eri paperilla. Kirjoita paperiin nimesi ja henkilötunnuksesi.

12. Allekirjoitus

Kelalla on oikeus luovuttaa ja vastaanottaa sähköisesti tietoja terveydenhuoltokustannusten korvaamista varten.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi ja ilmoitan, jos ne muuttuvat.

Päiväys

Hakijan allekirjoitus

Puolison allekirjoitus

Voimme käyttää tämän etuusasian ratkaisemiseksi saatuja tietoja myös muussa etuusasiassa, jos tiedot on lain mukaan otettava siinä huomioon. Samoin voimme käyttää muuta etuutta varten saatuja tietoja ratkaistessamme tätä etuutta.

Saat Kelasta tietoa siitä, mistä voimme hankkia sinua koskevia tietoja ja mihin voimme niitä luovuttaa.

